



TeknoService



CARTA DEI SERVIZI AMBIENTALI

Bacino Ventimigliese

Edizione marzo 2024

SEZIONE 1 -

Oggetto e ambito di applicazione

TEKNOSERVICE S.r.l. nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini dei Comuni facenti parte del Bacino Ventimigliese uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Nella Carta sono descritte la struttura di TEKNOSERVICE S.r.l. e le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che la Società si impegna a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con TEKNOSERVICE S.r.l. segnalando le aree di miglioramento.

La presente carta dei servizi individua e definisce gli obblighi di servizio in relazione allo schema regolatorio adottato e in particolare:

- Procedura per la gestione dei: reclami, richieste scritte e informazioni
- Obblighi e requisiti minimi di sportelli fisici e/o on line
- Obbligo di servizio telefonico
- Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità di ottenimento di tali servizi
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Programma delle attività di raccolta e trasporto
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è stata redatta in base ai principi stabiliti dalle seguenti norme:

- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994, che stabilisce le linee guida nell'erogazione dei servizi pubblici
- Legge 11.07.1995 n. 273 –Regolamentazione dei servizi pubblici
- Legge 24.12.2007 n. 244 – Legge finanziaria 2008
- Deliberazione ARERA 44/2019 del 31.10.2019
- Deliberazione ARERA 15/2022 del 18.01.2022.

La carta dei servizi permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio

Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

Tutti i Comuni facenti parte del Bacino hanno posizionato la gestione nello schema regolatorio al primo livello qualitativo.

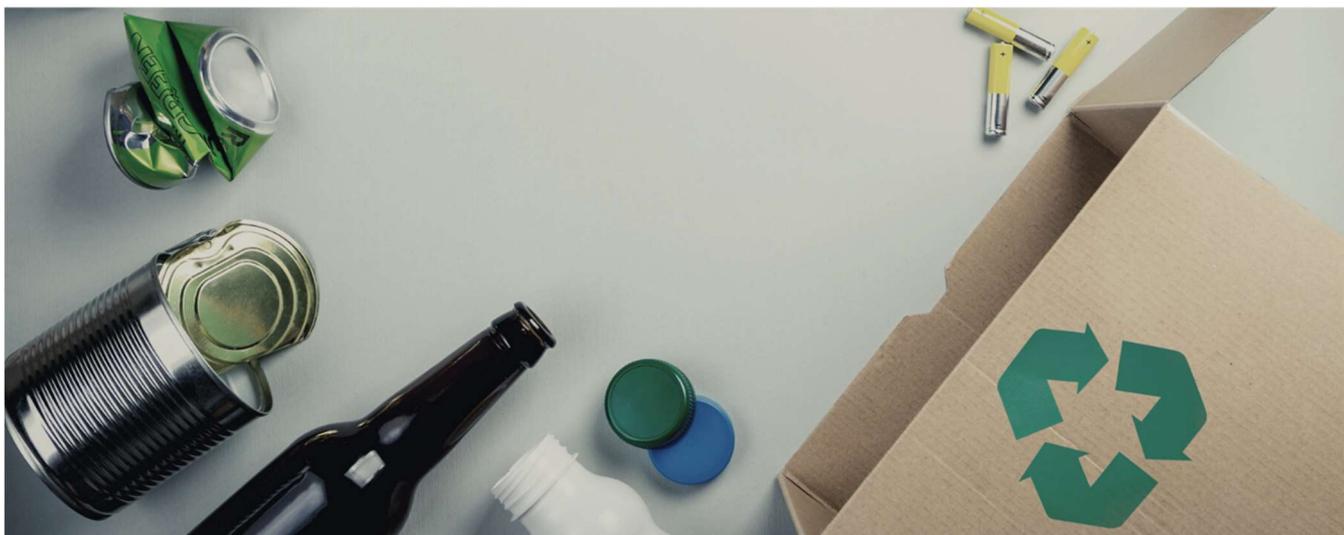
		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE – NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE – SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Periodo di validità – Revisioni

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambiente e sicurezza che TEKNOSERVICE S.r.l. ha implementato e mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato almeno annualmente e comunque ad ogni variazione significativa dei servizi svolti.

Dove trovare la Carta dei Servizi

La carta dei servizi è pubblicata sul sito WEB dei Comuni e di TEKNOSERVICE



SEZIONE 2 – PRESENTAZIONE DEL GESTORE DEL SERVIZIO

L'ambito di attività

TEKNOSERVICE S.r.l. è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Piossasco, (Torino) Viale dell'Artigianato, 10. La Società opera nel settore ambientale dal 2004, sia nel trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- Attività di nettezza urbana, di igiene ambientale; di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non, in forma differenziata e/o indifferenziata;
- Servizi di spazzamento manuale e meccanizzato; lavaggio strade, irrorazioni, disinfezioni, disinfestazioni, derattizzazione, deblattizzazione, defogliazione, demuscazione, sanificazione ed interventi per la difesa dell'ambiente; pulizia degli arenili, specchi d'acqua e raccolta rifiuti lacustrie/o portuali; Attività di sgombero neve; attività di spurgo fosse e deostruzione caditoie; attività di bonifica di suoli, aree, ivi compresa l'attività di prelievo e trasporto in impianti autorizzati, incluso bonifiche di beni contenenti amianto;
- Attività di raccolta e trasporto di rifiuti ospedalieri, di carogne animali; Pulizie generali e speciali, civili, industriali, ospedaliere e per industrie alimentari;

- Gestione di centri di raccolta rifiuti, impianti e discariche, compresa la compattazione e la movimentazione;
- Gestione impianti di stoccaggio e distribuzione di combustibile, carburanti e lubrificanti, fornitura di combustibili liquidi, gassosi e solidi ad enti pubblici e privati;
- Costruzione e gestione anche in regime di concessione di depuratori; di discariche; di impianti di compostaggio;
- Installazione, manutenzione, revisione, riparazione, ampliamento e trasformazione di impianti idrosanitari; trattamento, uso, accumulo e consumo di acqua; di riscaldamento e di climatizzazione; igienici, cucine, lavanderie, del gas e loro manutenzione; di protezione antincendio; progettazione, esecuzione, interventi di ottimizzazione, gestione e manutenzione in genere di impianti termoidraulici, termici, di ventilazione, di condizionamento;
- Commercializzazione e fornitura di materiali ed attrezzature per ecologia; intermediazione e commercio di rifiuti, di rottami metallici e di metalli in genere;
- Noleggio di mezzi ed attrezzature per servizi ecologici anche per conto di terzi; autotrasporti di cose per conto terzi, nazionali ed internazionali; demolizione di edifici e sistemazione del terreno; lavori generali e trasporti durante la costruzione di edifici ed attività connesse; costruzioni e manutenzioni edili, stradali e meccaniche;
- Attività di studio, consulenza, progettazione ed intervento nel settore ambientale, monitoraggio ambientale;
- Attività di gestione tariffazione e relativa bollettazione per servizi inerenti l'igiene ambientale; servizio di rilevazione generale delle utenze;



I NUMERI DI TEKNOSERVICE

In Italia l'Azienda è presente con oltre 1800 automezzi; 47 unità locali; 53 Centri Comunali di Raccolta; serviamo 207 Enti Locali e 2.000.000 ca. abitanti tra le Regioni Basilicata, Calabria, Campania, Lazio, Liguria, Lombardia, Piemonte, Puglia e Sardegna.

Il dettaglio seguente riepiloga il bacino di utenza ed il numero complessivo di Comuni serviti, il numero di dipendenti attualmente in forza alla Teknoservice ed il numero di mezzi della flotta aziendale.



ABITANTI SERVITI

2.000.000



COMUNI O ENTI SERVITI

317



DIPENDENTI

2.320



UNITÀ LOCALI

47



MEZZI IN DOTAZIONE

Oltre 2.200 veicoli dei quali oltre 2.000 autorizzati

AUTORIZZAZIONI

TEKNOSERVICE S.r.l. è in possesso delle seguenti autorizzazioni

Albo Nazionale Gestori Ambientali al numero TO01821 nelle seguenti categorie e classi:

- **CATEGORIA 1 - CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- Attività di spazzamento meccanizzato – **Classe: A**
- Gestione di centri di raccolta di rifiuti urbani raccolti in modo differenziato - **Classe: A**
- **Sottocategorie D1, D2, D3, D4, D5, D6 – Classe: A Sottocategoria D7 – Classe: B**
- **CATEGORIA 4 – CLASSE A** (Raccolta e trasporto di rifiuti speciali non pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 5 – CLASSE C** (Raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi) dal 25/10/2019 valida fino al 25/10/2024
- **CATEGORIA 8 – CLASSE C** (Intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi) dal 20/12/2021 valida fino al 20/12/2026
- **CATEGORIA 9 – CLASSE D** (bonifica di siti) dal 22/11/2012 valida fino al 4/11/2027
- **CATEGORIA 10B – CLASSE E** (attività di bonifica di beni contenenti amianto) Dal 14/02/2022 valida fino al 14/02/2027
- **CATEGORIA 2 Bis - CONTO PROPRIO** dal 10/03/2009 valida fino al 30/06/2032



LE NOSTRE CERTIFICAZIONI

Gli obiettivi prefissati dalla direzione aziendale sono stati sempre accompagnati da un'attenzione notevole agli standard di sicurezza ed alla responsabilità socialità, incorporandoli nell'essenza stessa del suo operato. Questa visione di insieme ha portato ad acquisire le seguenti certificazioni che ne testimoniano l'applicazione nel lavoro quotidiano:

- **Certificazione del sistema di gestione della qualità** della serie europea **ISO 9001:2015**;
- **Certificazione del sistema di gestione ambientale** attestante l'impegno alla ricerca costante della minimizzazione degli impatti ambientali della propria attività secondo la normativa della serie europea **ISO 14001:2015**
- **Certificazione del Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro** attestante il rispetto delle norme sicurezza, riduzione dei rischi in ambito lavorativo e miglioramento della salute e del benessere dei lavoratori secondo la normativa **ISO 45001:2018**;
- **Certificazione del sistema di gestione della sicurezza delle informazioni (ISMS – Information Security Management System)** attestante il rispetto delle norme di sicurezza e tutela dei dati secondo la normativa **ISO 27001**;

- **Certificazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione** attuato secondo la normativa **ISO 37001**; Teknoservice aderisce inoltre al codice etico secondo il modello previsto dal **Decreto Legislativo 231/2001**
- **Sistema di gestione e valutazione delle emissioni di gas serra** (Carbon footprint organization) secondo la normativa **ISO 14064**

Teknoservice aderisce allo schema comunitario **EMAS** (Eco Management Audit Scheme) finalizzato a valutare e migliorare le proprie performances ambientali con particolare attenzione all'efficienza energetica ed alla gestione dei rifiuti.

Non bisogna inoltre dimenticare l'iscrizione dell'azienda alla White-List della Prefettura di Torino AL n. 012801/2014Area I bis Antimafia per i seguenti settori di attività:

- Estrazione, fornitura e trasporto di terra e materiali inerti; noli a freddo di macchinari; noli a caldo;
- Autotrasporto per conto terzi
- Servizi ambientali, comprese le attività di raccolta, di trasporto nazionale e transfrontaliero, anche per conto di terzi, di trattamento e di smaltimento dei rifiuti, nonché le attività di risanamento e di bonifica e gli altri servizi connessi alla gestione dei rifiuti;

Importante anche ricordare l'Attribuzione Rating di Legalità ai sensi dell'art.2, comma 1, del Regolamento adottato dall'Autorità Garante della

Concorrenza e del Mercato con il punteggio:



POLITICA DELLE QUALITÀ

La Direzione considera prioritaria la diffusione della cultura della qualità, del rispetto e tutela dell'ambiente e dell'attenzione alla salute e sicurezza sul lavoro, per la crescita dell'Organizzazione e di tutte le parti interessate con cui essa interagisce direttamente o indirettamente.

A tal fine, adottando un sistema di gestione che valuta attentamente ogni processo, o area di responsabilità, e i possibili pericoli, attuando tutti gli interventi necessari - in ottica preventiva - di mitigazione del rischio come opportunità di miglioramento continuo (Risk-Based Thinking), si ritiene fondamentale operare secondo le modalità previste dal Sistema di Gestione Integrato qualità-ambiente-salute e sicurezza sul lavoro.

L'ADOZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE È FINALIZZATA A:

- ✓ raggiungere la completa soddisfazione dei clienti, della pubblica amministrazione di tutte le parti interessate;
- ✓ adempiere la nostra politica ambientale e rispettare le leggi applicabili per limitare l'inquinamento e per migliorare costantemente le nostre prestazioni;
- ✓ contribuire alla realizzazione di uno sviluppo economico sostenibile;
- ✓ migliorare le politiche di prevenzione in ambito salute e sicurezza contrastando in maniera sempre più efficace infortuni e malattie professionali;
- ✓ garantire il rispetto della Dichiarazione Universale dei diritti umani, e le altre norme internazionali riguardanti i diritti umani e del lavoro, nonché le leggi nazionali, per valorizzare e tutelare tutto il personale ricadente nella sfera di controllo e influenza della Teknoservice;
- ✓ garantire il rispetto dei diritti dei lavoratori e la salvaguardia dell'ambiente e del territorio in cui la società opera;
- ✓ prevenire, individuare e gestire situazioni di corruzione (attiva o passiva) da parte dell'organizzazione, del personale alle maestranze della Teknoservice e dei soci in affari;
- ✓ perseguire il miglioramento continuo nella gestione e nelle prestazioni del Sistema per la Qualità, la Salute, la Sicurezza e l'Ambiente, in modo da ridurre le non conformità e i reclami delle parti interessate, prevenire il rischio infortuni,

-
- garantire la piena conformità legislativa e limitare l'impatto ambientale delle proprie attività;
- ✓ proteggere i dati e le informazioni da una vasta gamma di minacce (accesso non autorizzato, distruzione e furto dati, interruzione di servizio, virus informatici) al fine di assicurare la continuità dell'attività aziendale e tutelare i soggetti "interessati";
 - ✓ identificare funzioni che costituiscano il riferimento per l'intera organizzazione nell'azione di miglioramento per la gestione di tutti i processi;
 - ✓ garantire i processi di rendicontazione e monitoraggio dei GHG (gas serra);
 - ✓ coinvolgere il personale con informazione, formazione, sensibilizzazione ricorrente, garantendo la diffusione e comprensione delle informazioni aziendali rilevanti;
 - ✓ garantire le pari opportunità e i diritti per tutti i dipendenti così come sanciti nel nostro Codice Etico allegato al modello Organizzativo 231, rifiutiamo fermamente qualsiasi tipo di discriminazione, molestia e violenza, promuoviamo attivamente la diversità nella nostra forza lavoro e denunciando ogni forma di lavoro forzato e di lavoro minorile sia all'interno della nostra stessa azienda sia con i partner commerciali.

A tal fine si ritiene centrale il coinvolgimento di tutte le parti interessate attraverso:

- la sensibilizzazione di tutte le parti interessate sugli impegni della presente Politica integrata; il coinvolgimento degli stakeholder nei processi di definizione degli obiettivi del sistema di gestione integrato;
- la formazione continua e l'acquisizione della consapevolezza da parte del Personale, operante a tutti i livelli, rispetto agli elementi fondanti della gestione della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza propria, dei colleghi e di tutte le parti interessate;
- processi di comunicazione e confronto trasparenti in relazione ai requisiti e alle prestazioni del sistema di gestione integrato tra tutti i soggetti portatori di interesse.

Gli impegni assunti nella presente Politica sono tradotti in obiettivi periodicamente monitorati dalla Direzione, la quale rende nota la propria irrevocabile determinazione al loro raggiungimento e conferma il proprio impegno per definire le strategie, garantire le necessarie risorse, sostenere gli sforzi organizzativi, verificare la coerenza

dei risultati conseguiti, necessari per garantire l'attuazione del Sistema di Gestione ed un suo continuo miglioramento.

La Direzione assicura che la presente Politica sia documentata, resa operativa, mantenuta attiva, periodicamente riesaminata, diffusa a tutto il personale e a tutte le parti interessate, nonché resa disponibile al pubblico.



SEZIONE 3 – PRINCIPI FONDAMENTALI

TEKNOSERVICE S.r.l. svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994.

Eguaglianza di trattamento

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce uguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

TEKNOSERVICE S.r.l. ispira il proprio comportamento a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità e pertanto si impegna ad una interpretazione univoca delle singole clausole e delle condizioni generali inerenti l'erogazione del servizio.

Continuità e regolarità

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroche a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quali eventi naturali, scioperi, impedimenti di

terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

Partecipazione

TEKNOSERVICE S.r.l. favorisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio tramite proposte, suggerimenti o reclami.

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, TEKNOSERVICE S.r.l. utilizza i seguenti strumenti:

- Campagne informative tramite distribuzione di materiale informativo e tramite media tradizionali (stampa, radio, televisione)
- Social media
- Applicazioni specifiche per smartphone; sito internet www.teknoserviceitalia.com
- Sito dei Comuni del comprensorio
- Materiale informativo disponibile presso i Comuni e i punti informativi

Professionalità

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. svolge la propria attività lavorativa con diligenza, efficienza e correttezza, utilizzando al meglio gli strumenti a disposizione e finalizzando la propria attenzione al raggiungimento degli obiettivi prefissati.

Lealtà e correttezza

Il personale dipendente da TEKNOSERVICE S.r.l. è tenuto a mantenere un comportamento improntato a principi di lealtà e correttezza; non utilizza a fini personali informazioni, beni o attrezzature messi a disposizione per le finalità di servizio.

Chiarezza delle informazioni

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a fornire esaustive e capillari utilizzando strumenti di facile accesso per gli utenti ed un linguaggio efficace e comprensibile.

Tutela dell'Ambiente

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verranno eseguiti in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

Sicurezza dei lavoratori

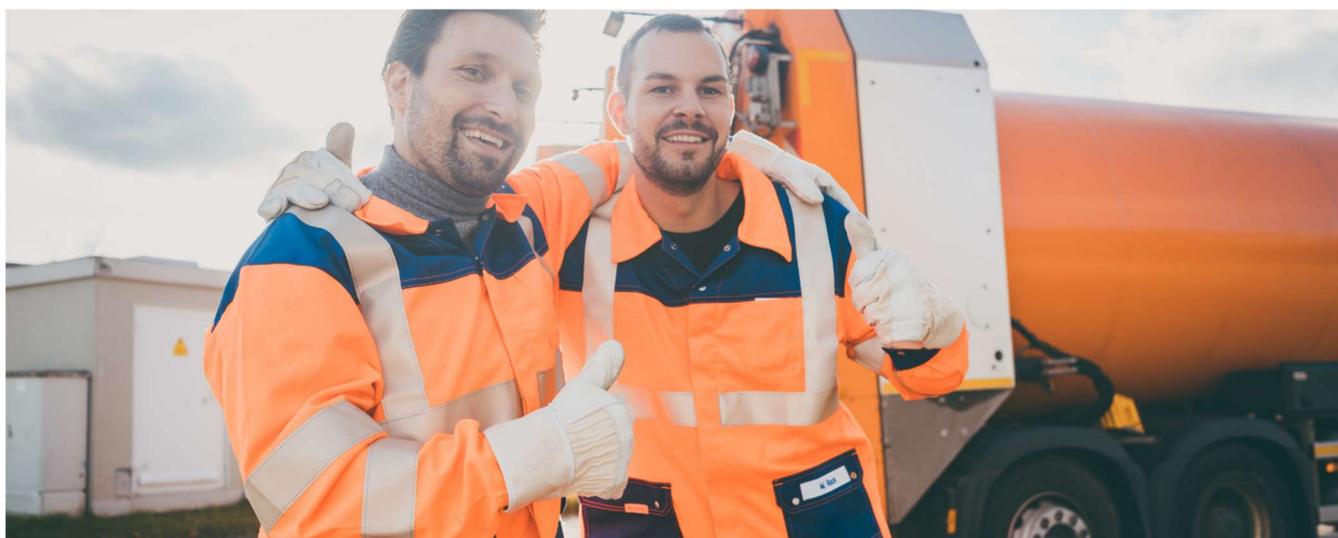
TEKNOSERVICE S.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori.

In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, TEKNOSERVICE S.r.l. ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:

- Rinnovo di parte del proprio parco mezzi al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;
- Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;
- Predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.

Qualità, efficienza ed efficacia del servizio

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.



I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Formazione del personale
- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

Per garantire un adeguato servizio all'utenza TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.)
- Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto)

Cause di forza maggiore

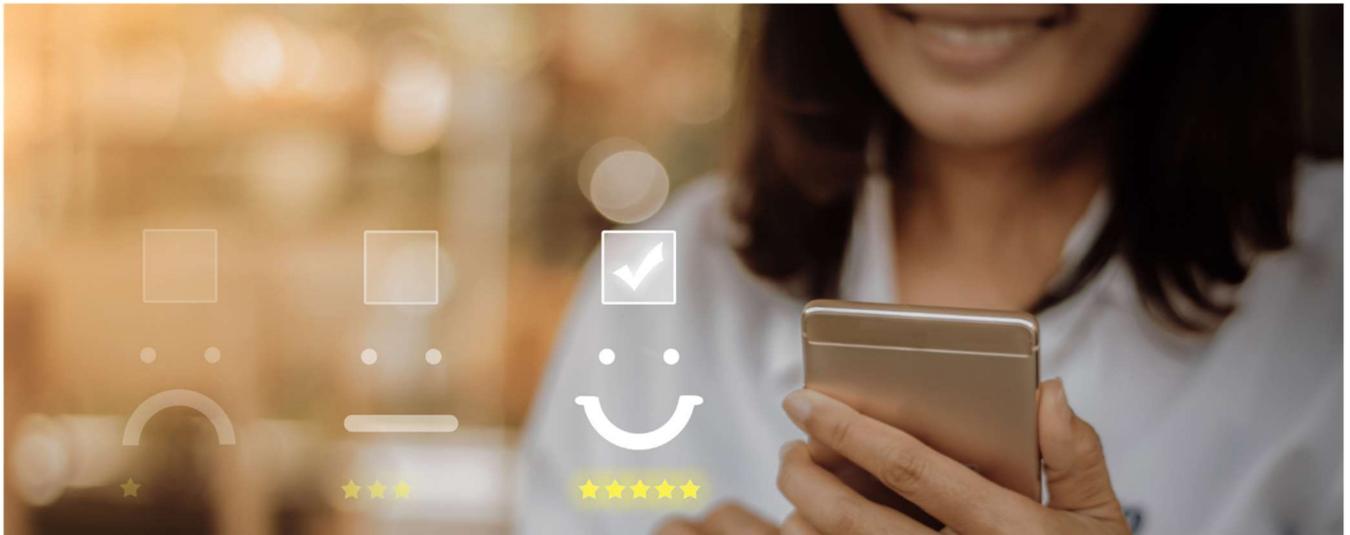
Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- Atti di autorità pubblica
- Eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente
- Scioperi
- Situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica
- Indisponibilità degli impianti di smaltimento/trattamento
- Situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità.

Privacy

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel rispetto di quanto previsto dal Decreto Legislativo 101/2018 in recepimento del Regolamento UE 2016/679.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sui dati stessi sono effettuate le operazioni strettamente necessarie a tale fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modifica, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione prevista dalla normativa vigente.



SEZIONE 4 – RAPPORTI CON L'UTENZA

Il gestore si impegna a formare il proprio personale affinché il rapporto con l'utenza sia improntato ai principi fondamentali stabiliti dalla presente Carta dei servizi.

Gestione dei punti di contatto

Sportelli informativi

L'utente può relazionarsi con il gestore dei servizi attraverso i seguenti canali:

- Punti informativi
- Sportello elettronico tramite sito internet www.teknoserviceitalia.com
- Email: bacino.ventimigliese@teknoserviceitalia.com
- Pagina facebook: @bacinoventimigliese

Localizzazione del punto informativo

Nel territorio del comprensorio Ventimigliese sono attivi tre sportelli per il ricevimento dell'utenza e la consegna delle forniture, uno localizzato nel Comune di Camporosso in via Della Repubblica s.n.c., uno nel Comune di Ventimiglia in piazza Ettore Bassi n. 1 e uno nel Comune di Bordighera in piazza della Stazione.

Orari

I punti informativi osservano i seguenti orari

Green Point Ventimiglia	 P.zza Ettore e Marco Bassi 1, Ventimiglia martedì, mercoledì, sabato 9.00-13.00
Green Point Bordighera	 P.zza della Stazione, Bordighera lunedì, giovedì 9.00-12.30, sabato 9.00-12.00
Green Point Camporosso	 C.so della Repubblica, c/o sede Pro Loco lunedì, giovedì, venerdì 9.00-13.00

Il sito internet e la mail sono operativi 24 ore su 24.

Informazioni e utilità

Tramite i punti di contatto l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE.
- Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
- Effettuare segnalazioni di abbandoni o mancati ritiri.

Servizio telefonico

È attivo un servizio telefonico gratuito (numero verde) al numero 800 508.999 operativo con operatore telefonico dalle 09.00 alle 18.00 dal lunedì al sabato. Negli altri orari è operativa la segreteria telefonica.

Con gli stessi orari è attivo il numero WhatsApp 340 8572681.

Informazioni e utilità

Tramite il servizio telefonico l'utente può:

- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di raccolta
- Ottenere informazioni sui calendari, le frequenze e gli orari di erogazione dei servizi di spazzamento e lavaggio strade
- Conoscere l'elenco dei rifiuti conferibili
- Ottenere informazioni sulle corrette modalità di separazione dei rifiuti
- Ottenere consigli utili per l'ottimizzazione dei servizi
- Ricevere segnalazioni su eventuali modifiche, anche temporanee dei servizi o su eventi
- Prenotare i servizi di raccolta di ingombranti e RAEE.
- Richiedere la riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
- Conoscere ubicazione, modalità e orari di accesso del centro comunale di raccolta;
- Effettuare segnalazioni.

Tempi di attesa

Il gestore si impegna inoltre a mantenere tempi di attesa agli sportelli telefonici, anche tramite risponditore automatico, nel limite massimo di 240 secondi prima di rispondere; i tempi medi di attesa sono di 98 secondi.

I tempi indicati devono intendersi in normali condizioni di servizio; a fronte di eccezionali afflussi di utenti, non prevedibili e non dipendenti dalla volontà del gestore, sarà data comunicazione sia nei luoghi fisici che tramite i risponditori automatici.

Gestione delle segnalazioni e dei reclami

Segnalazioni e richieste di informazione

Tramite i punti di contatto l'utente può inoltrare segnalazioni o richiedere informazioni inerenti all'erogazione dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia delle strade di gestione del centro di raccolta e della gestione dei contenitori utilizzati per il servizio di raccolta.

Gli addetti daranno risposta nel più breve tempo possibile, di norma nell'arco della stessa giornata, salvo casi che richiedano verifiche, sopralluoghi o analisi di documenti; i tempi massimi di intervento sono comunque definiti in cinque giorni lavorativi dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente per le segnalazioni di disservizi e di dieci giorni per la riparazione/sostituzione di contenitori.

Reclami

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata per scritto dal diretto interessato a mezzo lettera, mail o sito internet agli indirizzi sopra riportati compilando in ogni campo l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dal gestore e reperibile sul proprio sito internet. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Il gestore s'impegna a rispondere ad ogni reclamo pervenuto per iscritto entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

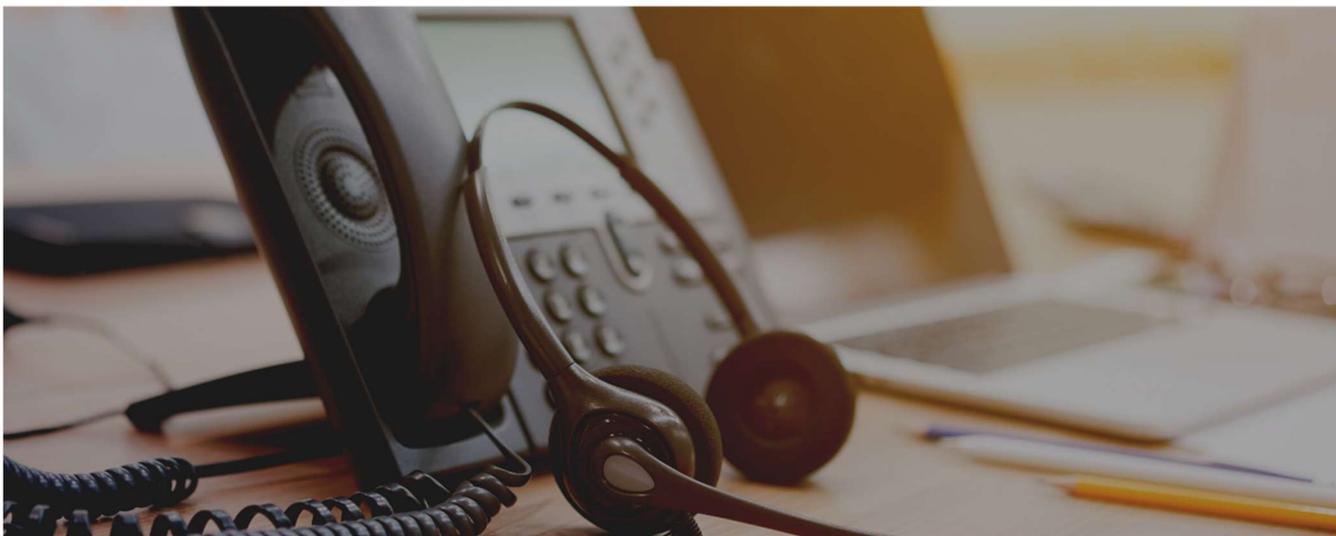
Il gestore si impegna a formulare la risposta per scritto in modo chiaro e comprensibile indicando nella stessa il riferimento al reclamo ed il riferimento organizzativo del soggetto incaricato di fornire, ove necessario, ulteriori chiarimenti.

La risposta conterrà:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata, corredata dai riferimenti normativi e contrattuali applicati
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra il gestore e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

Il gestore s'impegna a rispondere altresì ad ogni richiesta di informazione e chiarimenti pervenuta per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.



Organi di tutela

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalle aziende erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela.



SEZIONE 5 – SERVIZI DI IGIENE URBANA

Generalità

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto.

il comprensorio Ventimigliese, formato da 18 Comuni, è suddiviso in 4 Bacini.

bacino n° 1 : Ventimiglia, Airole, Olivetta San Michele

bacino n° 2 : Camporosso, Dolceacqua, Rocchetta N., Isolabona, Apricale, Pigna, Castelvittorio

bacino n° 3 : Vallecrosia, San Biagio della Cima, Soldano, Perinaldo

bacino n° 4 : Bordighera, Vallebona, Ospedaletti, Seborga

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata della frazione organica al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata del vetro al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata carta al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata plastica e lattine al domicilio dalle utenze
- raccolta degli ingombranti al domicilio dalle utenze

-
- raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
 - raccolta differenziata pile con contenitori stradali
 - raccolta stradale con isole di prossimità
 - raccolta stradale con eco isole informatizzate
 - lavaggio cassonetti stradali
 - trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento
 - spazzamento meccanizzato e manuale delle vie e piazze cittadine
 - lavaggio a pressione vie e piazze cittadine
 - pulizia delle aree mercatali
 - servizio di bonifica discariche abusive;
 - servizio di pulizia in occasione di sagre e feste;
 - disinfestazione e derattizzazione
 - diserbo vie e piazze cittadine
 - servizio di consegna cassonetti per le raccolte differenziate;
 - fornitura e consegna sacchi per le raccolte differenziate;
 - campagne di educazione ambientale/ecologica per la promozione della raccolta differenziata;
 - messa disposizione di numero verde dedicato;
 - servizi vari e su richiesta del Bacino Ventimigliese

Servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti

Modalità di raccolta

La raccolta porta a porta è svolta per le seguenti tipologie di rifiuto: frazione organica, secco residuale, multimateriale (plastica e metalli), vetro e carta. Ogni utenza è dotata di contenitori specifici per ciascuna tipologia di rifiuto. La dotazione dei contenitori è fatta per ogni singola utenza in funzione della tipologia e della dimensione.

La raccolta stradale delle isole di prossimità viene effettuata con lo svuotamento di cassonetti/carrellati posizionati a seconda della zonizzazione per ogni comune sul territorio dello stesso. I cassonetti/carrellati sono dotati in larga parte di chiusure con chiave o id-lock. Per ogni isola sono presenti i cassonetti delle cinque tipologie di rifiuti:

carta, organico, plastica e metalli, vetro e indifferenziato

La raccolta stradale con eco isole informatizzate viene svolta con cassonetti da 1.100/360 litri, mediante apertura elettrica/manuale della portellone di ogni isola. Il numero dei cassonetti presenti per ogni eco isola è uguale a 5 : organico, secco residuale, plastica e metalli, carta e vetro.

Orari di erogazione dei servizi di raccolta

I servizi di raccolta a seconda di quanto espresso nel capitolato di gara del Bacino Ventimigliese hanno inizio in alcuni comuni dalle ore 4.00 alle ore 10.00, in altri dalle ore 6.00 con termine entro le ore 12.00 tutti inerenti alle turnazioni mattutine. Servizi pomeridaini di raccolta con inizio alle ore 12.00 e termine entro le ore 18.00. Infine un turno di raccolta serale dalle 17.00 alle 23.00.

Descrizione del servizio porta a porta

I contenitori devono essere esposti, a cura degli utenti, su aree pubbliche o, eccezionalmente, su aree private concordate con il gestore e stazione appaltante, e comunque in luoghi facilmente accessibili ai mezzi di raccolta.

Gli utenti devono esporre i rifiuti dopo le ore 22.00 del giorno antecedente la raccolta e prima delle ore 06.00 del giorno di raccolta.

Tipologia di contenitori

Il servizio su alcuni comuni del bacino ventimigliese è predisposto con i seguenti mastelli:

- 25 litri di colore marrone per raccolta della frazione organica
- 40 litri di colore grigio per raccolta secco residuo con rifid
- 30 litri di colore blu per raccolta della carta
- 30 litri di colore verde per raccolta del vetro
- sacchetto giallo da 110 litri per raccolta plastica e lattine
- Contenitori carrellati da 120/240/360 litri per la raccolta presso condomini

Descrizione del servizio con cassonetti di prossimità

il servizio su alcuni comuni del comprensorio Ventimigliese è predisposto con i seguenti carrellati/cassonetti

- 1.100 litri di colore giallo per raccolta plastica/metalli
- 1.100 litri con rifid/idlock per raccolta secco residuo
- 360 litri di colore blu per raccolta carta
- 360 litri colore verde per raccolta vetro

360 litri color marrone per raccolta organico

A tutte le utenze servite vengono consegnati:

In diversi comuni del comprensorio i cassonetti/carrellati sono dotati di chiusura a chiave come da capitolato.

Descrizione del servizio con eco isole informatizzate

il servizio su alcuni comuni del comprensorio Ventimigliese è predisposto con i seguenti cassonetti posizionati all'interno delle eco isole informatizzate.

per ogni eco isola n° 5 cassonetti.

le eco isole sono dotate di bocchette per il conferimento dei rifiuti così disposte:

1 bocchetta per verde per vetro

1 bocchetta marrone per organico

1 bocchette blu per carta

1 bocchetta grigio/nero per secco residuo

1 bocchetta giallo per plastica/metalli

Tutte le utenze, per l'apertura delle bocchette sono state dotate di sacchetti Qrcode per il conferimento delle ultime 4 tipologie di rifiuto sopra citate.

Per il conferimento del vetro le utenze sono dotate di tessera magnetica.

Frequenze di raccolta

I comuni facenti parte del comprensorio Ventimigliese hanno frequenze diverse di raccolta, periodo invernale e periodo estivo, centro storico e case sparse. Inoltre ancora oggi diversi comuni per ragioni interne non sono partiti con il nuovo sistema di raccolta.

Di seguito l'informativa circa le raccolte porta a porta che vengono svolte attualmente presso i vari comuni

Utenze domestiche comune di VENTIMIGLIA

Le frequenze sono distinte in base all'appartenenza alle varie Zone A – B – C (così come definite in fase progettuale). B: p.a.p. Frazioni Roverino e Porra

Per quanto concerne le altre zone i servizi di raccolta vengono svolti attraverso lo svuotamento di isole stradali di prossimità e attraverso eco isole informatizzate stradali

Frazione	Zona A	Zona B	Zona C
Residuo		1/7	
Organico		3/7	
Carta		1/7	
Plastica - lattine		1/7	
Vetro		1/7	

UtENZE domestiche comune di AIROLE

i servizi di raccolta vengono svolti attraverso lo svuotamento di isole stradali di prossimità e attraverso eco isole informatizzate stradali (non ancora attivate)

UtENZE domestiche comune di OLIVETTA

i servizi di raccolta vengono svolti attraverso lo svuotamento di isole stradali di prossimità e attraverso eco isole informatizzate stradali

UtENZE domestiche comune di BORDIGHERA

Le frequenze sono distinte in base all'appartenenza alla varie Zone A – B (così come definite in fase progettuale). A (A 1 – A 2) \ B 1 – B 2). Vengono altresì svolti servizi con isole di prossimità sparse sul territorio comunale

Frazione	Zona A(A1-A2)	Zona B(B1-B2)	
Residuo(Secco)	1/7	1/7	
Organico	3/7	3/7	Giorni alterni
Carta	2/7	2/7	
Plastica - lattine	2/7	2/7	
Vetro	No p.a.p.	Campane vetro	

UtENZE domestiche comune di SEBORG A

il servizio effettuato è pap nel centro storico, nelle case sparse è svolto con cassonetti di prossimità

Frazione	SEBORG A	Potenziamento Estivo
Residuo(Secco)	1\7	
Organico	3\7	
Carta	1\7	
Plastica/lattine	2\7	
Vetro	1\7	

UtENZE domestiche comune VALLEBONA

il servizio è effettuato con eco isole informatizzate nel centro e con isole di prossimità nelle frazioni cassonetti di prossimità

Frazione	INVERNO B	ESTATE B	ZONA A INVERNO/ESTATE
Residuo	2/7	2/7	7/7
Organico	2/7	3/7	7/7
Carta	1/7	2/7	7/7
Vetro- lattine	1/7	3/7	7/7
plastica	1/7	2/7	7/7

UtENZE DOMESTICHE COMUNE DI OSPEDALETTI

Le frequenze indicate sono relative alla zona B pap.

le altre zone cittadine sono servite ad oggi con cassonetti di prossimità che verranno sostituiti con eco isole informatizzate

UtENZE DOMESTICHE COMUNE DOLCEACQUA

i servizi di raccolta vengono svolti attraverso lo svuotamento di eco isole informatizzate stradali

UtENZE DOMESTICHE COMUNE ISOLABONA

i servizi di raccolta vengono svolti con eco isole informatizzate e isole di prossimità con cassonetti stradali

UtENZE DOMESTICHE COMUNE PIGNA

i servizi di raccolta vengono svolti con isole di prossimità con cassonetti stradali

UtENZE DOMESTICHE COMUNE APRICALE

i servizi di raccolta vengono svolti con isole di prossimità con cassonetti stradali

UtENZE DOMESTICHE COMUNE CASTELVITTORIO

i servizi di raccolta vengono svolti con isole di prossimità con cassonetti stradali

UtENZE DOMESTICHE COMUNE ROCCHETTA NERVINA

il servizio porta a porta viene effettuato su tutto il territorio comunale

Frazione	ROCCHETTA	Potenziamento Estivo
Residuo	1/7	
Organico	3/7	
Carta/cartone	1/7	
Vetro/lattine	1/7	
plastica	1/7	

Utenze domestiche Camporosso

il servizio porta a porta viene svolto in due zona A/B, il resto del servizio è effettuato con eco isole informatizzate.

Frazione	Zona A	Zona B	
Residuo	3/7	3/7	
Organico	-	-	
Carta	1/7	1/7	
Plastica - lattine	1/7	1/7	
Vetro	-	-	

Utenze domestiche comune VALLECROSA

il servizio effettuato è pap nel centro storico nel resto della città il servizio è effettuato con cassonetti di prossimità

Frazione	VALLECROSA	Potenziamento Estivo
Residuo	2/7	
Organico	3/7	
Carta	1/7	
Plastica	1/7	

Utenze domestiche comune SOLDANO

i servizi di raccolta vengono svolti attraverso lo svuotamento di eco isole informatizzate stradali

Utenze domestiche comune SAN BIAGIO della CIMA

i servizi di raccolta vengono svolti attraverso lo svuotamento di isole di prossimità con cassonetti stradali

Utenze domestiche comune PERINALDO

i servizi di raccolta vengono svolti attraverso lo svuotamento di isole di prossimità con cassonetti stradali

Utenze non domestiche.

Le utenze sono distinte in base ai comuni ed in diversi casi sono gestite anche attraverso la raccolta stradale di prossimità condivisa da più utenze.

Di seguito l'elenco dei servizi porta a porta effettuati per le summenzionate utenze con le relative frequenze.

BACINO 1

comune di Ventimiglia

Frazione	VENTIMIGLIA	Potenziamento Estivo
Residuo	1/7	2/7
Organico	5/7	6/7
Carta	1/7	
Cartone	6/7	
Multimateriale	3/7	
Vetro	3/7	6/7

comune di Olivetta

Frazione	OLIVETTA	Potenziamento Estivo
Residuo	1/7	
Organico	2/7	3/7
Carta	1/7	2/7
Multimateriale	1/7	2/7
Vetro	1/7	

Comune di Airole

il servizio è svolto con cassonetti di prossimità

BACINO 3

Comune di Soldano

Frazione	SOLDANO	Potenziamento Estivo
Residuo	4/7	-
Organico	3/7	-
Carta/cartone	2/7	-
Vetro	1/7	-
Plastica/metalli	3/7	-

Comune di Vallecrosia

il servizio è svolto con cassonetti di prossimità

Comune di San Biagio della Cima

il servizio è svolto con cassonetti di prossimità

Comune di Perinaldo

il servizio è svolto con cassonetti di prossimità

BACINO 4

Comune di Seborga

il servizio è svolto con cassonetti di prossimità

Comune di Vallebona

il servizio è svolto con cassonetti in unica isola ecologica

comune di BORDIGHERA

Frazione	Zona A(A1-A2)\ Zona B(B1-B2)	Potenziamento Estivo
Residuo	3/7	3/7
Organico	7/7	14/7 Zona A(A1-A2)
Carta	1/7	
Cartone	6/7	
Plastica Lattine	1/7	
Vetro	3/7	4/7

comune di OSPEDALETTI

Frazione	OSPEDALETTI	Potenziamento Estivo
Residuo	2/7	/
Organico	7/7	/
Carta	2/7	/
Multimateriale	3/7	/
Plastica	2/7	/

BACINO 2

comune di CAMPOROSSO

Frazione	CAMPOROSSO	Potenziamento Estivo
Residuo	7/7	/
Organico	3/7	/
Carta/cartone	7/7	/
Plastica	7/7	/
Vetro	-	/

comune di DOLCEACQUA

Frazione	DOLCEACQUA	Potenziamento Estivo
Residuo	-	/
Organico	-	/
Carta/cartone	7/7	/
Plastica	7/7	/
Vetro	-	/

comune di ROCCHETTA NERVINA

Frazione	ROCCHETTA NERVINA	Potenziamento Estivo
Residuo	1/7	/
Organico	4/7	/
Carta/cartone	4/7	/
Plastica	4/7	/
Vetro	1/7	/

comune di ISOLABONA

Frazione	ISOLABONA	Potenziamento Estivo
Residuo	2/7	3/7
Organico	3/7	/
Carta/cartone	1/7	3/7
Plastica	2/7	3/7
Vetro	1/7	/

I calendari sono stati redatti per ogni singolo Comune del Comprensorio Ventimigliese Ambiente, forniti alle singole Amministrazioni e presenti sul sito della Teknoservice https://www.teknoserviceitalia.com/bacino_ventimigliese.html

Altre raccolte

Sono attive nel territorio del Comprensorio Ventimigliese anche le seguenti raccolte:

- Raccolta farmaci scaduti: è possibile conferire i farmaci scaduti nei contenitori posizionati presso le farmacie, presso alcune eco isole informatizzate e presso i vari centri di raccolta

-
- Raccolta pile esauste: è possibile conferire le pile esauste presso i principali rivenditori presso alcune eco isole informatizzate e presso i vari centri di raccolta

Rimozione degli scarichi abusivi di rifiuti

La rimozione dei rifiuti illecitamente abbandonati sul territorio comunale avviene in base alle segnalazioni dell'Ufficio Ambiente di ogni singolo Comune in relazione ai tempi di intervento e squadre dedicate vengono definite in base alla tipologia e dimensioni dello specifico scarico.

Servizi a chiamata

Tipologie di rifiuto interessate

Sono oggetto di raccolta su chiamata le seguenti tipologie di rifiuto:

- Rifiuti ingombranti
- Rifiuti elettrici ed elettronici di grandi dimensioni (frigoriferi, lavatrici, ecc.)

Utenze interessate

Sono interessate al servizio unicamente le utenze domestiche.

Modalità di erogazione del servizio

L'utente interessato può prenotare il servizio mediante chiamata al verde 800508909, tramite mail o mediante la specifica pagina del sito internet aziendale. Al momento della prenotazione l'utente deve obbligatoriamente comunicare:

- Nome, cognome e codice fiscale
- Codice utente
- Codice utenza e indirizzo ove si richiede il ritiro
- Dati relativi ai rifiuti da ritirare, ovvero tipologia e numero

Gli addetti comunicano la data di effettuazione del servizio. Il giorno concordato l'utente deve far trovare i rifiuti davanti al proprio numero civico.

Sono ritirabili massimo tre pezzi per ogni chiamata.

Frequenza di erogazione del servizio

Il servizio è attivo con frequenza variabile a seconda del Comune.



Gestione del Centri Comunali di Raccolta

Presso il Comprensorio Ventimigliese sono attualmente attivi 4 Centri di Raccolta Comunale Rifiuti, uno nel comune di Ventimiglia per le utenze del Comune stesso e dei comuni di Airole e Olivetta S.Michele, uno nel comune di Vallecrosia aperto a tutte le utenze del comune stesso e dei comuni di San Biagio della Cima, Soldano e Perinaldo, uno nel comune di Bordighera aperto a tutte le utenze del comune stesso e dei comuni di Seborga e Vallebona e uno nel comune di Ospedaletti aperto a tutte le utenze del comune stesso .

Nel Comprensorio Ventimigliese è attivo un C.D.R. nel comune di Camporosso dove possono accedere le utenze domestiche di tutti i comuni e le partite IVA.

La gestione è in capo alla Teknoservice che garantisce il rispetto di tutte le regole riportate nella normativa di riferimento (D.M. 8/4/2008 e s.m.i.). L'accesso è consentito esclusivamente agli aventi diritto. Il deposito e le tempistiche dello stesso prima dell'invio a recupero delle frazioni recuperabili rispetta i tempi previsti per legge.



Comune di
Ventimiglia



CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

VIA MANEIRA 8 - FRAZIONE BEVERA



ORARIO DI ACCESSO

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì, Sabato:
aperto dalle ore **07.00** alle **13.00**



ACCESSO CONSENTITO

Possono accedere al Cdr solo le **utenze domestiche** iscritte a ruolo TARI dei Comuni di: Ventimiglia, Airole ed Olivetta San Michele

REGOLE D'ACCESSO

- Mostrare la carta di identità agli addetti del Centro, prima di conferire i rifiuti.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche. È obbligatorio rispettare tutte le norme del Regolamento di gestione CDR n. 140 del 26/07/2022.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti (preventivamente differenziati) nei cassoni/contentori dedicati, identificabili tramite cartellonistica.
- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contentori.
- È severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.



RIFIUTI AMMESSI

TIPOLOGIA DI RIFIUTO

IMBALLAGGI IN CARTONE E CARTA (CER 150101)
IMBALLAGGI DI PLASTICA (CER 150102)
IMBALLAGGI IN LEGNO E CARTA (CER 150103)
IMBALLAGGI DI METALLO (CER 150104)
IMBALLAGGI DI MATERIALE MISTO (CER 150106)
IMBALLAGGI IN VETRO (CER 150107)
CONTENITORE T/FC (CER 150110 - 150111)
CARTA E CARTONE (CER 200101)
VETRO (CER 200102)
RIFIUTI ORGANICI (CER 200108)
TUBI FLUORESCENTI (CER 200121)
RAEE R1, R2, R3, R4 (CER 200123*, 200135*, 200136)
OLIO VEGETALE (CER 200125)
OLIO MINERALE (CER 200126)
FARMACI (CER 200132)
BATTERIE E ACCUMULATORI (CER 160601*, 160602, 160603, 200133*, 200134)
RIFIUTI LEGNOSI (CER 200138)
RIFIUTI PLASTICI (CER 200139)
RIFIUTI METALLICI (CER 200140)
SFALCI E POTATURE (CER 200201)
RIFIUTI INGOMBRANTI (CER 200307)
TONER (CER 080318)
PNEUMATICI FUORI USO (CER 160103)
INERTI (CER 170904)
SPAZZAMENTO STRADALE (CER 200303)

Per visionare i quantitativi dei rifiuti ammessi consultare il Regolamento di gestione CDR n. 140 del 26/07/2022



N. Verde
800.508.999



Whatsapp
340.8572681



badno.ventimigliese@teknoservicitalia.com



www.teknoservicitalia.com



Teknoservicitalia



App Junker





Comune di
Ospedaletti



CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA CORSO MARCONI



ORARIO DI ACCESSO

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato:
aperto dalle ore **08.00** alle **12.00**
Apertura pomeridiana:
aperto **martedì** e **giovedì** dalle ore **16.00** alle **18.00**



ACCESSO CONSENTITO

Possono accedere al CdR solo le **utenze domestiche** iscritte a ruolo TARI del Comune di Ospedaletti



REGOLE D'ACCESSO

- Mostrare la carta di identità agli addetti del Centro, prima di conferire i rifiuti.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche. È obbligatorio rispettare tutte le norme del Regolamento di gestione CDR n.140 del 26/07/2022.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti (preventivamente differenziati) nei cassoni/contentori dedicati, identificabili tramite cartellonistica.
- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contentori.
- È severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.

RIFIUTI AMMESSI

TIPOLOGIA DI RIFIUTO

IMBALLAGGI IN CARTONE E CARTA (CER 150101)
IMBALLAGGI DI PLASTICA (CER 150102)
IMBALLAGGI IN LEGNO (CER 150103)
IMBALLAGGI IN METALLO (CER 150104)
IMBALLAGGI DI MATERIALE MISTO (CER 150106)
IMBALLAGGI IN VETRO (CER 150107)
CONTENITORE T/PC (CER 150110 - 150111)
CARTA E CARTONE (CER 200101)
VETRO (CER 200102)
RIFIUTI ORGANICI (CER 200108)
TUBI FLUORESCENTI (CER 200121)
PAE (CER 200123*, 200135*, 200136)
OLIO VEGETALE (CER 200125)
OLIO MINERALE (CER 200126)
FARMACI (CER 200132)
BATTERIE E ACCUMULATORI (CER 200133*, 200134)
RIFIUTI LEGNOSI (CER 200138)
RIFIUTI PLASTICI (CER 200139)
RIFIUTI METALLICI (CER 200140)
SFALCI E POTATURE (CER 200201)
RIFIUTI INGOMBRANTI (CER 200307)
MATERIALE DA COSTRUZIONE A BASE DI GESSO (CER 170904)
INERTI (CER 170904)
SPAZZAMENTO STRADALE (CER 200303)
VERNICI, INCHIOSTRI E RESINE (200127, 200128)
RIFIUTI MERCATALI

Per visionare i quantitativi dei rifiuti ammessi consultare il Regolamento di gestione CDR n.140 del 26/07/2022



N. verde
800.508.999



Whatsapp
340.8572681



bacino.ventimigliese@teknoserviceitalia.com



www.teknoserviceitalia.com



TeknoServiceItalia



App Junker





Comune di
Bordighera



CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

VIA CORNICE DEI DUE GOLFI 1



ORARIO DI ACCESSO

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì:

aperto dalle ore **08.00** alle **12.00** e dalle ore **14.00** alle **16.00**

Sabato: aperto dalle ore **07.00** alle **13.00**



ACCESSO CONSENTITO

Possono accedere al Cdr solo le **utenze domestiche** iscritte a ruolo TARI dei Comuni di: Bordighera, Seborga e Vallebona



REGOLE D'ACCESSO

- Mostrare la carta di identità agli addetti del Centro, prima di conferire i rifiuti.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnalatiche. È obbligatorio rispettare tutte le norme del Regolamento di gestione CDR n. 140 del 26/07/2022.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti (preventivamente differenziati) nei cassoni/contentori dedicati, identificabili tramite cartellonistica.
- Racogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contentori.
- È severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.

RIFIUTI AMMESSI

TIPOLOGIA DI RIFIUTO

IMBALLAGGI IN CARTONE E CARTA (CER 150101)
IMBALLAGGI DI PLASTICA (CER 150102)
IMBALLAGGI IN LEGNO (CER 150103)
IMBALLAGGI IN METALLO (CER 150104)
IMBALLAGGI IN VETRO (CER 150107)
CARTA E CARTONE (CER 200101)
VETRO (CER 200102)
TUBI FLUORESCENTI (CER 200121)
RAEE (CER 200135+200136)
OLIO VEGETALE (CER 200129)
FARMACI (CER 200132, CER 200131*)
BATTERIE E ACCUMULATORI (CER 160601+160602,160603,200133+200134)
RIFIUTI LEGNOSI (CER 200138)
RIFIUTI PLASTICI (CER 200139)
RIFIUTI METALLICI (CER 200140)
SFALCI E POTATURE (CER 200201)
RIFIUTI INGOMBRANTI (CER 200307)
TONER (CER 080317, 080318)
PNEUMATICI FUORI USO (CER 160103)
INERTI (CER 170904, 200101)
APPARECCHIATURE CONTENENTI CFC (CER 200125)
SPAZZAMENTO STRADALE (CER 200303)

Per visionare i quantitativi dei rifiuti ammessi consultare il Regolamento di gestione CDR n. 140 del 26/07/2022



AL CDR DI BORDIGHERA SARANNO ACCETTATI I RIFIUTI DA GESTIONE DEL VERDE PRODOTTI DALLE AZIENDE CHE INSISTONO SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI BORDIGHERA



N. verde
800.508.999



WhatsApp
340.8572681



bacino.ventimigliese@teknoservicitalia.com



www.teknoservicitalia.com



Teknoservicitalia



App Junker





Comune di
Vallecrosia



CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA STRADA PROVINCIALE PERINALDO (FRONTE CIMITERO)

RIFIUTI AMMESSI

TIPOLOGIA DI RIFIUTO

SPAZZAMENTO STRADALE (CER 200303)

RIFIUTI INGOMBRANTI (CER 200307)

MISUGLI O SCORIE DI CEMENTO, MATTONI, MATTONELLE E CERAMICHE (CER170107)

VETRO (CER 200102)

RIFIUTI LEGNOSI (CER 200138)

RIFIUTI METALLICI (CER 200140)

RIFIUTI VEGETALI (CER 200201)

Per visionare i quantitativi dei rifiuti ammessi consultare il Regolamento di gestione CDR n.140 del 26/07/2022



ORARIO DI ACCESSO

Lunedì, Martedì, Giovedì, Venerdì, Sabato:
aperto dalle ore **07.00 alle 13.00**

Mercoledì: aperto dalle ore **09.00 alle 15.00**



ACCESSO CONSENTITO

Possono accedere al Cdr solo le **utenze domestiche** iscritte a ruolo TARI dei Comuni di: Vallecrosia, Perinaldo, Soldano e San Biagio della Cima.



LE UTENZE NON DOMESTICHE
NON POSSONO
CONFERIRE I PROPRI RIFIUTI IN
QUESTO CCR: È POSSIBILE INVECE
FARLO AL
CCR DI CAMPOROSSO



REGOLE D'ACCESSO

- Mostrare la carta di identità agli addetti del Centro, prima di conferire i rifiuti.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnalatiche. È obbligatorio rispettare tutte le norme del Regolamento di gestione CDR n.140 del 26/07/2022.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti (preventivamente differenziati) nei cassoni/contentori dedicati, identificabili tramite cartellonistica.
- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contentori.
- È **severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.**



N. verde
800.508.999



WhatsApp
340.8572681



bacino.ventimigliese@teknoserviceitalia.com



www.teknoserviceitalia.com



TeknoServiceItalia



App Junker





Comune di
Camporosso



CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA VIA PUCCINI - LOCALITÀ CIAN DE CÀ



ORARIO DI ACCESSO

Lunedì, Martedì, Mercoledì, Giovedì, Venerdì:

aperto dalle ore **08.30 alle 11.00** e dalle ore **14.00 alle 16.00**

Sabato: aperto dalle ore **09.00 alle 11.00**



ACCESSO CONSENTITO

Possono accedere al CDR le utenze domestiche e non domestiche iscritte a ruolo TARI dei Comuni di: Camporosso, Airole, Apricale, Bordighera, Castel Vittorio, Dolceacqua, Isolabona, Olivetta San Michele, Ospedaletti, Perinaldo, Pigna, Rocchetta Nervina, San Biagio della Cima, Seborga, Soldano, Vallebona, Vallecrosia, Ventimiglia.



LE UTENZE NON DOMESTICHE SONO ABILITATE A CONFERIRE I PROPRI RIFIUTI IN QUESTO CDR

Le utenze non domestiche iscritte a ruolo TARI, con sede nel Bacino Ventimigliese possono conferire presso il Centro di Raccolta Rifiuti di Camporosso limitatamente ai rifiuti classificati come urbani (escluso, quindi, quelli classificati speciali, da gestire in proprio) nel rispetto di quanto previsto all'art. 193 del D.Lgs 152/2006 e ss.mm.ii. per il loro trasporto, rimanendo in essere le modalità di gestione in uso. Al Cdr di Bordighera saranno accettati i rifiuti da gestione del verde prodotti dalle Aziende che insistono sul territorio del Comune di Bordighera.



REGOLE D'ACCESSO

- Mostrare la carta di identità agli addetti del Centro, prima di conferire i rifiuti.
- Nella struttura è obbligatorio procedere a passo d'uomo ed attenersi alle istruzioni degli operatori addetti al presidio ed alle indicazioni segnaletiche. È obbligatorio rispettare tutte le norme del Regolamento di gestione CDR n. 140 del 26/07/2022.
- Provvedere autonomamente al conferimento dei rifiuti (prevenitivamente differenziati) nei cassoni/contentori dedicati, identificabili tramite cartellonistica.
- Raccogliere eventuali rifiuti caduti a terra durante le operazioni di scarico all'interno dei cassoni/contentori.
- E' severamente vietato abbandonare i rifiuti all'esterno dell'area di raccolta: gli abbandoni saranno oggetto di indagini e i trasgressori verranno sanzionati.



N. Verde
800.508.999



Whatsapp
340.8572681



bachino.ventimigliese@teknoservicetalia.com



www.teknoservicetalia.com



Teknoservicetalia



App Junker



Servizi di spazzamento e lavaggio delle strade

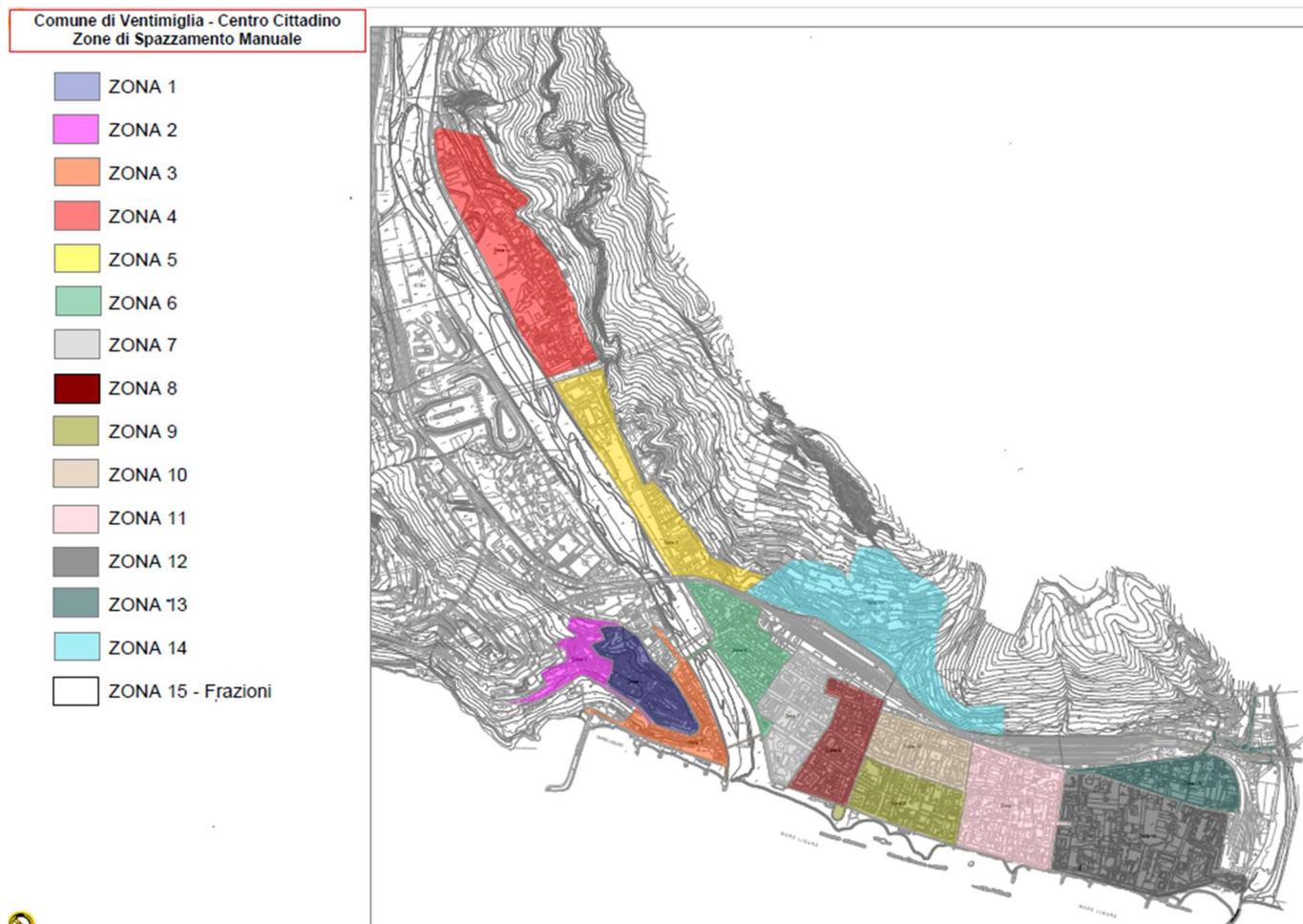
Nel territorio comprensoriale sono attivi i servizi di:

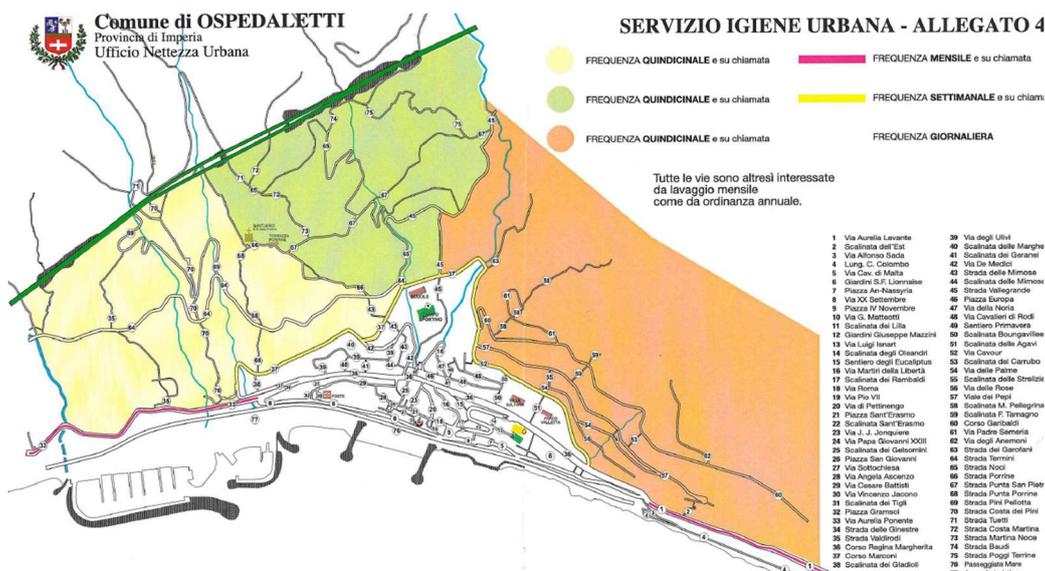
- Spazzamento meccanizzato/misto
- Spazzamento manuale
- Vuotatura dei cestini gettacarte
- Lavaggio di strade e marciapiedi

Data l'eterogeneità dimensionale dei Comuni facenti parte del comprensorio i servizi sono erogati con modalità e frequenze diverse da Comune a Comune.

Mappatura delle aree interessate

Le planimetrie allegate riportano la zonizzazione dei servizi per i principali Comuni.





Spazzamento meccanizzato/misto

Il servizio viene erogato con frequenza variabile a seconda dei Comuni interessati.

Il servizio viene espletato tramite autospazzatrice meccanica coadiuvata, se del caso, da un operatore a terra per le operazioni di finitura in particolare nei punti dove la macchina non riesce ad operare.

Il turno ha inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00

Spazzamento manuale

La pulizia viene effettuata manualmente da un operatore dotato di scopa e pala raccogli rifiuti. L'intervento riguarda l'intera larghezza della carreggiata comprese cunette e marciapiedi.

L'operatore garantisce la rimozione di cartacce, foglie, escrementi animali e qualunque rifiuto asportabile manualmente.

La frequenza di intervento varia a seconda dei comuni.

Il primo turno ha inizio alle ore 06.00 e termine entro le ore 12.00.

Il turno pomeridiano ha inizio alle ore 13.00 e termine alle ore 19.00

Vuotatura dei cestini stradali

Tutti i cestini gettacarte vengono vuotati con la stessa frequenza prevista per il servizio di spazzamento manuale della via dove il cestino insiste.

Programma operativo

I prospetti che seguono riportano il piano operativo per ciascun bacino interessato.

BACINO N. 1

SPAZZAMENTO	MANUALE	MISTO	MECCANIZZATO
VENTIMIGLIA	7/7	7/7	6/7
OLIVETTA	3/7		
AIROLE	3/7		

BACINO N. 2

SPAZZAMENTO	MANUALE	MISTO	MECCANIZZATO
CAMPOROSSO	7/7	6/7	
DOLCEACQUA	6/7		
CASTELVITTORIO	1/7		
ISOLABONA	6/7		
PIGNA	2/7		
ROCCHETTA NERVINA	2/7		

BACINO N. 3

SPAZZAMENTO	MANUALE	MISTO	MECCANIZZATO
VALLECROSIA	7/7	1/7	
SAN BIAGIO	6/7		
SOLDANO	6/7		
PERINALDO			

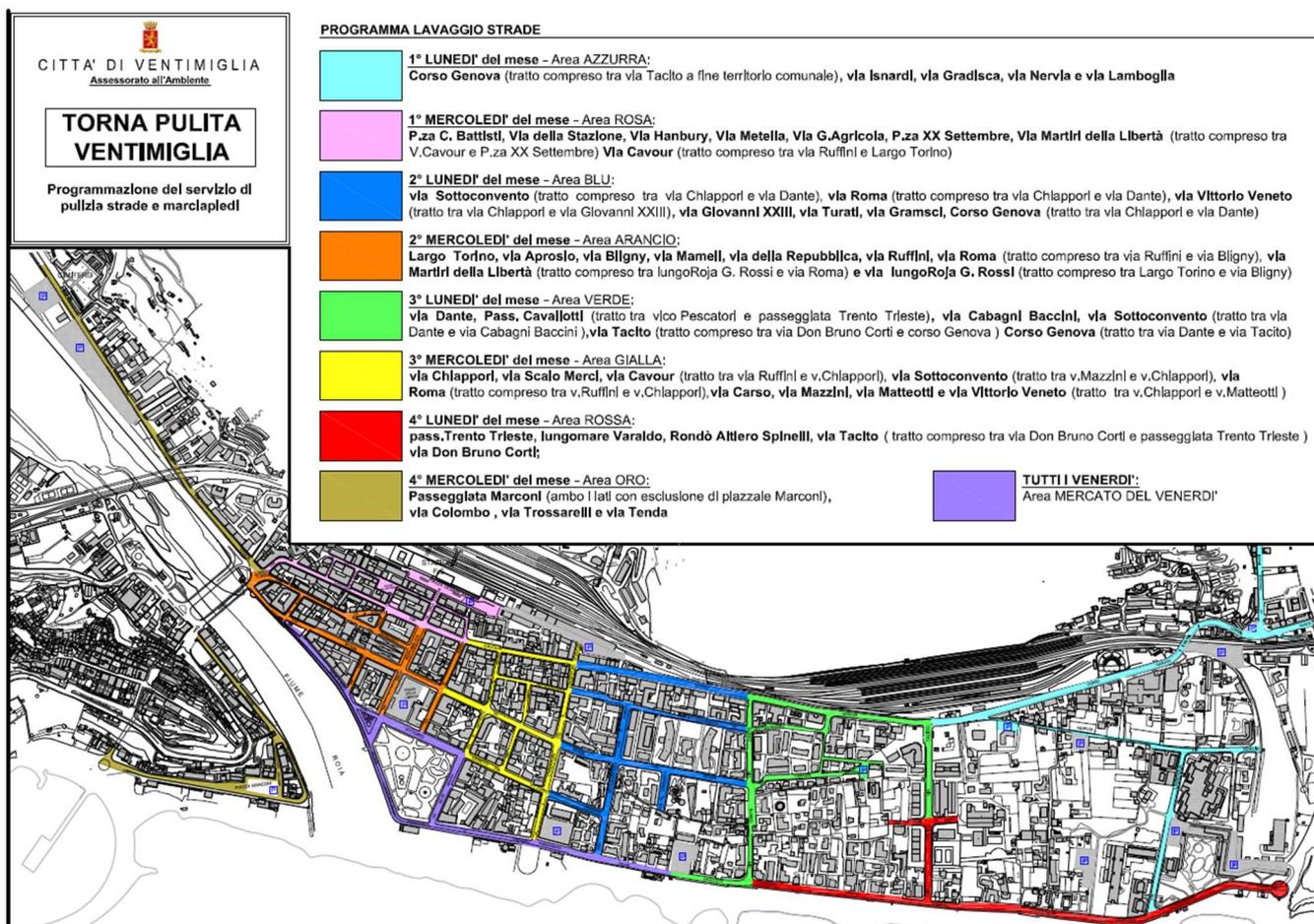
BACINO N. 4

SPAZZAMENTO	MANUALE	MISTO	MECCANIZZATO
BORDIGHERA	7/7	7/7	7/7
OSPEDALETTI	7/7	6/7	1/15
OSPEDALETTI ESTIVO	14/7	6/7	1/15
SEBORGIA	4/7		
VALLEBONA	2/7		

Lavaggio strade e marciapiedi

Sono previsti servizi di lavaggio di strade e marciapiedi. Frequenze e modalità di erogazione sono differenti a seconda del Comune interessato.

E' impiegata una autobotte dotata di barra frontale ad alta pressione e di lancia; viene impiegato anche un autocarro leggero tipo Porter dotato di idropulitrice.



Il programma di intervento è riepilogato nel prospetto che segue:

Comune	Frequenza	Risorse
Bordighera	Trisettimanale	Autobotte Porter con idropulitrice
Camporosso	Settimanale	Porter con idropulitrice
Dolceacqua	8 interventi annui	Porter con idropulitrice
Pigna	2 interventi annui	Porter con idropulitrice
Soldano	6 interventi annui	Autobotte
Vallebona	15 interventi annui	Autobotte
Vallecrosia	15 interventi annui	Autobotte
Ventimiglia	Primi 4 lunedì del mese Primi 4 mercoledì del mese	Autobotte Porter con idropulitrice

Servizi di pulizia del mercato

Sul territorio del Comprensorio Ventimigliese si svolgono i seguenti mercati:

COMUNE	GIORNO DI MERCATO
VENTIMIGLIA	Venerdì
OSPEDALETTI	Mercoledì
BORDIGHERA	Giovedì
DOLCEACQUA	Giovedì
VALLECROSA	Lunedì

Per ognuno dei quali è garantito l'asporto dei rifiuti e la pulizia delle aree di svolgimento del mercato settimanale. I servizi iniziano al termine delle attività di vendita e terminano entro due ore.

Le attività comprendono la raccolta separata delle varie tipologie di rifiuto e la pulizia dell'area mediante spazzamento manuale e lavaggio delle superfici.



Gestione dei contenitori (compresi sacchi)

Tipologie di contenitori utilizzati

Per i servizi di raccolta rifiuti vengono impiegate le seguenti tipologie di contenitori:

- Mastello 25 litri di colore marrone per l'esposizione della frazione organica
- Mastello da 40 litri di colore grigio per l'esposizione della frazione secca
- Mastello da 30 litri di colore blu per l'esposizione della carta
- Mastello da 30 litri di colore verde per l'esposizione del vetro
- Sacchetti da 100 litri di colore giallo per l'esposizione di plastica e lattine
- Contenitori carrellati da 120/240/360 litri per la raccolta presso condomini e grandi utenze
- Containers da 14 a 26 mc per la raccolta presso il centro di raccolta

Fornitura dei contenitori

La fornitura di sacchetti per la raccolta del secco residuale, dell'organico e della plastica è fatta annualmente presso i punti informativi.

La fornitura di contenitori rigidi può essere richiesta ai punti di contatto.

Posizionamento o spostamento dei contenitori

I contenitori in dotazione alle utenze domestiche e assimilate devono essere mantenuti all'interno delle proprietà ed esposti nei luoghi destinati alla raccolta unicamente nei giorni e negli orari previsti. Analogamente anche i contenitori in dotazione alle utenze non domestiche devono risiedere su area privata. Il posizionamento su area pubblica deve preventivamente essere autorizzato da parte dei competenti Uffici Comunali.



Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

È in fase di attivazione un nuovo servizio per le segnalazioni relative a situazioni di pericolo inerenti al servizio.

Ambito di intervento

Saranno oggetto di pronto intervento unicamente le seguenti casistiche:

- Rimozione di rifiuti abbandonati laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza ovvero ostacolino la normale viabilità
- Rimozione di rifiuti stradali in seguito a incidenti laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo
- Rovesciamento di contenitori stradali ove ostruiscano la normale viabilità.

Laddove si verifichi la necessità di caratterizzazione dei rifiuti abbandonati prima della loro rimozione il gestore provvede alla messa in sicurezza ed al confinamento dell'area entro quattro ore dalla segnalazione.

La rimozione avverrà, compatibilmente con i tempi legati all'ottenimento di autorizzazioni, entro quindici giorni dalla segnalazione.

Tempi di intervento

Il gestore interverrà nel più breve tempo possibile, anche in funzione dell'urgenza dell'intervento, e comunque entro quattro ore dalla segnalazione, salvo quanto previsto al punto precedente.



SEZIONE 6 – STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Generalità

Il gestore si impegna a rispettare livelli minimi di qualità dei servizi resi individuando indicatori numerici rappresentativi della validità dell'esecuzione e soprattutto della soddisfazione dell'utente.

Tale impegno si traduce in un costante lavoro di controllo delle attività svolte e analisi delle non conformità e delle soluzioni adottate finalizzato ad un continuo miglioramento. Sono identificate sostanzialmente due aree di intervento:

1. Qualità del servizio erogato
2. Rapporti con l'utenza

Ad ogni indicatore è associato uno specifico livello di qualità, intendendosi per tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire all'utente verificabile in modo oggettivo dallo stesso.

Teknoservice garantisce altresì un livello generale di qualità inteso come organicità dei servizi resi per come previsti dal Capitolato Speciale di Appalto.

Indicatori di qualità dei servizi

La tabella che segue riepiloga gli standard specifici associati a ciascun servizio.

Area	Servizio	Indicatore	Obiettivo	Gestione non conformità
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Mancata raccolta presso singola utenza (a seguito di esposizione regolare)	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti	Segnalazione esposizione scorretta o materiale non conforme	Segnalazione entro la fine del servizio	Da concordare con Uffici Comunali
Qualità del servizio erogato	Raccolta ingombranti	Segnalazione di raccolte prenotate e non eseguite	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Spazzamento strade	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	95% delle superfici coperte	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Svuotamento cestini	Rispetto della frequenza e del calendario di intervento	Nessuna segnalazione (entro le ore 13.00)	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato	Pulizia aree mercatali	Termine orario di intervento	Entro tre ore da inizio servizio	Recupero immediato
Qualità del servizio erogato	Raccolta rifiuti abbandonati	Rispetto dei tempi indicati dalla committenza (in funzione della tipologia di intervento)	Nessuna segnalazione	Recupero entro 48 ore
Qualità del servizio erogato	Sostituzione contenitori rotti	Tempo di intervento dalla data di segnalazione	Entro 10 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Gestione reclami	Tempo di risposta a reclami scritti	Entro 20 giorni lavorativi	n.n.
Rapporti con l'utenza	Forniture	Consegna kit nuove utenze	Entro 3 giorni lavorativi	Entro il giorno successivo

Grado di soddisfazione dell'utente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente, inteso sia come Ente committente che come singola utenza, il gestore effettua periodiche verifiche e rilevazioni sull'operato delle singole unità produttive.

In base alle risultanze di tali verifiche vengono redatti rapporti sulla qualità del servizio che entrano a far parte del database del sistema di gestione della qualità.

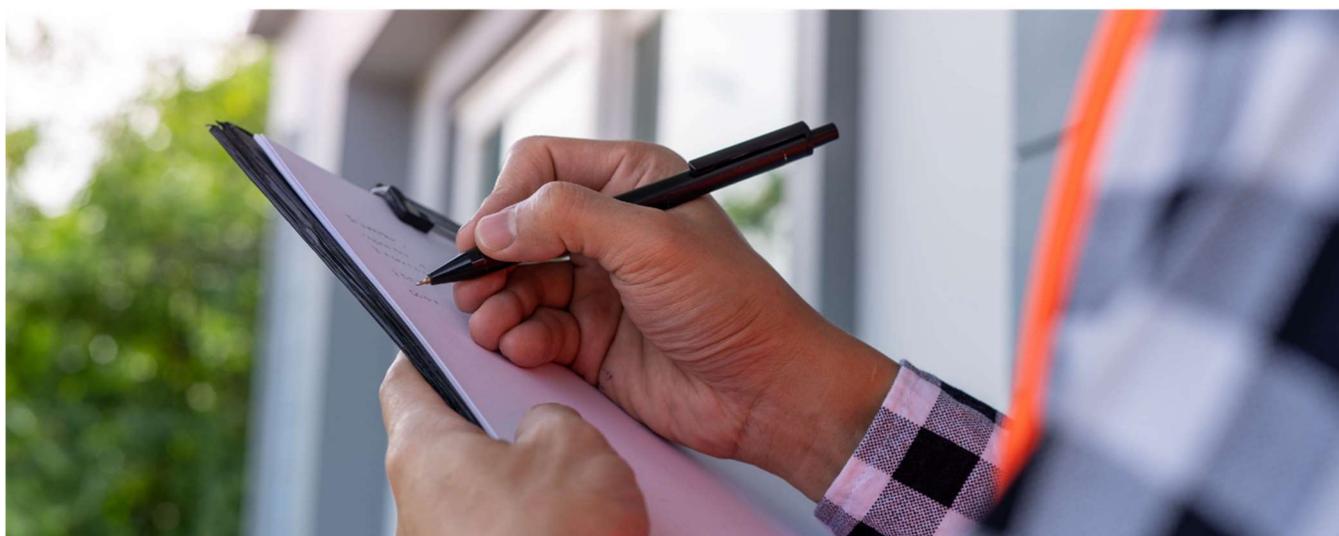
Vengono svolte anche apposite indagini di "customer satisfaction" affidate ad agenzie specializzate esterne alla società, effettuate su campioni rappresentativi dell'utenza servita.

L'intento è quello di rilevare scientificamente la percezione della qualità percepita da parte degli utenti, valutando i punti di forza e le aree di miglioramento.

Sistema di controllo dei servizi

Il sistema di controllo dell'andamento dei servizi è organizzato su più livelli, ed è strutturato per garantire la maggiore efficienza dei singoli reparti operativi ed il coordinamento degli stessi. La strutturazione è la seguente:

- Autocontrollo dei singoli operatori in base ai programmi ed alle direttive ricevute
- Controllo da parte dei capi squadra in base al programma di lavoro
- Verifica delle segnalazioni effettuate dagli operatori
- Sopralluoghi di controllo richiesti/effettuati dalla Committenza
- Controlli eseguiti dal responsabile tecnico di area
- Verifiche ispettive di qualità



Gestione delle non conformità

La rilevazione di eventuali situazioni di non conformità rispetto alla programmazione dei servizi avviene attraverso vari canali:

- Segnalazioni dirette da parte degli operatori mediante la modulistica del sistema gestione qualità
- Rilevazioni effettuate durante le azioni di controllo di cui al paragrafo precedente
- Segnalazioni o reclami da parte della committenza o dell'utenza

Il responsabile del servizio, ricevuta la segnalazione, effettua le dovute verifiche e provvede alla risoluzione della non conformità nei tempi e nei modi previsti dal Capitolato di Appalto e dalla presente Carta dei servizi.

Le attività di gestione delle non conformità sono registrate in modo da consentire le periodiche analisi di efficienza da parte delle Direzioni aziendali.

Il ruolo dell'utente

Una Città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra il gestore dei servizi e la cittadinanza. Un servizio di alta qualità è funzione non solo della validità in fase di erogazione ma anche in funzione del tipo di fruizione, in sostanza del rispetto delle regole da parte dei cittadini.

Gli utenti pertanto si impegnano a:

- Effettuare una corretta raccolta differenziata, separando i materiali riciclabili e rispettando giorni e orari di esposizione;
- Non abbandonare rifiuti in strada ma utilizzare gli specifici servizi, anche a chiamata;
- Utilizzare i cestini gettacarte per lo scopo cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- Non gettare a terra alcun genere di rifiuto, compresi i mozziconi di sigaretta;
- Rimuovere tramite lo specifico kit le deiezioni del proprio cane;
- Rispettare i divieti di sosta per la pulizia delle strade.



SEZIONE 7 – GESTIONE DEI DATI RELATIVI AI RIFIUTI

Gestione dei dati

Il gestore, tramite i propri uffici territoriali, raccoglie ed archivia i dati relativi ai rifiuti raccolti mediante il proprio sistema informatizzato di gestione, archiviazione ed elaborazione dei documenti di accompagnamento dei rifiuti.

Il gestore trasmette mensilmente i dati raccolti agli Enti competenti.

Il gestore archivia dati documenti cartacei di accompagnamento dei rifiuti in base alle vigenti disposizioni di legge.

Massimizzazione della raccolta differenziata

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata il maggior quantitativo possibile di materiali riciclabili tenuto conto della qualità del materiale conferito.

Nell'ultimo quadriennio 2019 – 2022 i quantitativi raccolti sono stati i seguenti (fonte dati ISPRA):

Anno	Popolazione	RD (t)	Tot. RU (t)	RD (%)	RD Pro capite (kg/ab.*anno)	RU pro capite (kg/ab.*anno)
2019	59.284	17.923,94	40.769,80	43,96	302,34	687,70
2020	58.992	15.865,63	38.605,23	41,10	268,95	654,41
2021	58.387	16.325,26	39.431,70	41,40	279,60	675,35
2022	58.258	14.809,56	37.064,33	39,96	254,21	636,21

MODULO RECLAMO

Spettabile
TEKNOSERVICE Srl
Viale dell'Artigianato 10
10045 Piosasco (TO)
Telefono 011 904311
Fax 011 9043249
e-mail: info@teknoserviceitalia.com

Il sottoscritto/a

Nome _____

Cognome _____

Codice fiscale _____

Recapito postale _____

Recapito posta elettronica _____

Numero di telefono/fax _____

Codice utente _____

Esprime il seguente reclamo relativo al servizio di:

raccolta rifiuti spazzamento gestione centro di raccolta

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata mediante:

lettera

fax

e-mail

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti dell'articolo 13 del Decreto Legislativo 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____

MODULO GRADIMENTO DEI SERVIZI FORNITI

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle e di trasmetterle all'Azienda in uno dei seguenti modi:

- per posta al seguente indirizzo: TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l., Viale dell'Artigianato n.10, 10045 Piossasco (TO);
- via fax al numero: 011 9043249;
- via mail al seguente indirizzo: info@teknoserviceitalia.com

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della L. regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.

Dati relativi all'intestatario

- Genere Maschio Femmina
- La preghiamo di indicare la sua età: da 18 a 24 da 25 a 34 da 35 a 44 da 45 a 54 da 55 a 64 oltre 65
- La preghiamo di indicare il suo titolo di studio: nessuno licenza elementare licenza media inferiore licenza media superiore laurea
- La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia 1 (da solo) 2 3 4 oltre 4
- La preghiamo di indicare qual è la sua Professione: Studente Casalinga/o Pensionato/a Operaio/a Impiegato/a Insegnante Funzionario/Quadro Dirigente Libero professionista Commerciante Imprenditore Altro

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 (molto bassa) a 10 (molto alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

Servizio offerto

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione dei servizi										
Tempestività di intervento per la risoluzione dei disservizi										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei cassonetti / campane										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene										

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di Igiene ambientale										
Se si é rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.