



carta dei servizi di igiene urbana

del Comune di SEDRIANO

Sommario

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI	3
2. L'AZIENDA	4
3. GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	10
4. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI obiettivi di raccolta differenziata	11
5. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD ADOTTATI E RELATIVI ALLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI A MARZO 2014	11
6. GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO	13
7. IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE	14
8. ACCESSO DELL'UTENTE ALLE INFORMAZIONI GARANTITE E LE RELATIVE PROCEDURE E MODALITÀ.....	14
9. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION	15
10. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE	16
11. TUTELA DELL'UTENTE.....	16
12. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	16

1. CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La presente **Carta Dei Servizi**¹ è un documento attraverso il quale Idealservice Soc.Coop., azienda che conduce i servizi di igiene urbana nel Comune di Sedriano, individua gli standard qualitativi del servizio, dichiarando obiettivi e riconoscendo specifici diritti al cittadino in qualità di Utente e consumatore, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

Nella Carta vengono enunciati gli standard qualitativi e quantitativi del servizio, con l'intento di migliorare la qualità del servizio erogato, chiarendo le modalità di accesso alle informazioni, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure attraverso cui il cliente può inoltrare segnalazioni o reclami. L'Utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni e suggerimenti per migliorare il servizio.

La Carta dei Servizi rappresenta dunque **l'impegno ad assicurare qualità ed efficienza nei confronti dei clienti e dei fruitori del servizio.**

La carta si applica alle seguenti attività:

- raccolta porta a porta della frazione indifferenziata destinata allo smaltimento, residuo secco, mediante rilevamento del codice a barre presente sul contenitore attribuendo il rifiuto all'intestatario dell'utenza;
- raccolta porta a porta della frazione umida, di carta e cartone, di imballaggi in plastica, del vetro e lattine, e del verde (scarti vegetali);
- raccolta porta a porta degli oli vegetali provenienti da ristorazione;
- raccolta farmaci scaduti, pile e batterie esauste mediante contenitori stradali;
- raccolta dei rifiuti giacenti sulle strade o sulle rive dei corsi d'acqua;
- servizi di spazzamento meccanizzato e manuale;
- fornitura dei contenitori rigidi e a perdere (sacchetti) necessari alla raccolta dei rifiuti;
- campagna di informazione e sensibilizzazione;
- gestione del Centro di Raccolta.

I principi della "Carta" sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

¹ La Carta è stata redatta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.

2. L'AZIENDA

Idealservice Soc. Coop. è una cooperativa di produzione e lavoro con sede a Pesian di Prato (UD) nata nel lontano 1953. Sino ad oggi ha operato ininterrottamente nel settore delle grandi opere di pulizia e sanificazione ambientale e, dal 1990 ad oggi, anche nel settore dell'ecologia nello specifico campo delle **raccolte differenziate**, della selezione, della valorizzazione e del recupero del rifiuto come materia prima.



La nostra Cooperativa è oggi una grande realtà attiva in tutto il nord Italia, che ha saputo crescere cogliendo le diverse esigenze della comunità e del proprio ambiente, trasformandole anno dopo anno in prezioso know-how. La scelta strategica di investire in ricerca, nelle più avanzate tecnologie e nella formazione del personale tecnico-gestionale ha infatti consentito a Idealservice di raggiungere risultati di grande rilievo. Nel settore pubblico della raccolta differenziata dei rifiuti e servizi collegati, **il gruppo Idealservice gestisce un bacino di utenza prossimo al milione di persone servite, conta oltre 1250 fornitori e 1300 clienti.**



Il percorso imprenditoriale della cooperativa è avvenuto attraverso una regolare e costante crescita dimensionale nel tempo e un corretto rapporto tra "mezzi propri / mezzi di terzi".

Anni	Produzione	Variaz. %	Utile	%	Capitale Sociale	Riserve e utile	Rivalutazioni Immobili	Patrimonio Netto	Variaz. %	Totale attivo	Mezzi Propri %
1990	890.114	n.d.	14.614	1,64%	18.230	149.547	0	167.777	n.d.	619.755	27,07%
1991	1.349.000	54,91%	43.640	3,24%	19.987	164.903	0	184.890	10,20%	858.059	21,55%
1992	2.090.000	54,90%	22.620	1,08%	61.665	233.232	0	294.897	59,49%	979.038	30,12%
1993	2.421.000	15,85%	62.491	2,58%	69.296	293.773	0	363.069	23,12%	1.134.872	31,99%
1994	3.218.000	32,92%	227.809	7,08%	83.666	521.105	0	604.771	66,57%	1.545.014	39,14%
1995	5.246.000	63,05%	373.450	7,12%	161.444	1.168.949	0	1.330.393	119,98%	2.953.722	45,04%
1996	6.862.000	30,79%	356.355	5,19%	225.433	1.514.510	0	1.739.943	30,78%	4.387.134	39,66%
1997	9.376.000	36,64%	541.350	5,77%	264.633	2.044.962	0	2.309.595	32,74%	6.027.323	38,32%
1998	12.833.000	36,88%	704.137	5,49%	376.032	2.737.687	0	3.113.719	34,82%	7.301.284	42,65%
1999	15.600.411	21,57%	472.530	3,03%	592.789	3.183.947	0	3.776.736	21,29%	9.667.147	39,07%
2000	17.518.171	12,29%	468.951	2,68%	743.078	3.631.040	0	4.374.118	15,82%	10.330.118	42,34%
2001	19.218.619	9,71%	1.231.181	6,41%	727.350	4.840.930	0	5.568.280	27,30%	11.360.090	49,02%
2002	22.593.433	17,56%	284.865	1,26%	683.084	5.080.602	0	5.763.686	3,51%	13.408.124	42,99%
2003	25.793.247	14,16%	183.246	0,71%	599.125	5.257.271	0	5.856.396	1,62%	13.874.241	42,21%
2004	28.582.148	10,81%	1.073.413	3,76%	410.550	6.325.671	0	6.736.221	15,02%	17.017.763	39,58%
2005	32.293.808	12,99%	1.396.600	4,33%	388.150	7.687.648	0	8.075.798	19,89%	21.479.438	37,60%
2006	42.025.310	30,13%	1.887.032	4,49%	530.175	9.541.450	0	10.071.625	24,71%	29.309.436	34,36%
2007	47.480.668	12,98%	3.232.047	6,81%	534.275	12.722.115	0	13.256.390	31,62%	31.044.901	42,70%
2008	63.800.687	34,37%	3.916.206	6,14%	590.700	16.533.359	2.280.903	19.404.962	46,38%	50.893.071	38,13%
2009	73.165.468	14,68%	2.542.178	3,48%	514.700	21.105.024	0	21.619.724	11,41%	66.189.126	32,66%
2010	79.717.453	8,96%	3.090.217	3,88%	479.000	24.103.866	0	24.582.866	13,71%	75.565.418	32,53%
2011	103.817.118	30,23%	1.663.916	1,60%	750.025	25.670.317	0	26.420.342	7,48%	85.448.916	30,92%
2012	106.602.187	2,68%	1.040.294	0,98%	862.650	26.647.877	0	27.510.527	4,13%	89.881.780	30,61%
2013	107.681.277	1,01%	3.069.089	2,85%	899.700	30.407.386	0	31.307.086	13,80%	87.923.100	35,61%
2014	115.000.000		4.600.000	4,00%	780.000		0			100.000.000	
2015	120.000.000		4.800.000	4,00%	790.000		0			105.000.000	
2016	125.000.000		5.000.000	4,00%	800.000		0			110.000.000	

Complessivamente, il giro d'affari supera i 107 milioni di euro, per un utile netto di oltre 3 milioni, un patrimonio netto di oltre 31 milioni e oltre 8 milioni di investimenti.

Ecco il biglietto da visita di Idealservice.

La crescita dimensionale della cooperativa è accompagnata da una diffusione territoriale a livello nazionale in regioni dove le prospettive di sviluppo sono risultate praticabili. Il numero delle regioni che vedono la presenza della nostra cooperativa negli ultimi anni è aumentato ed è destinato a crescere ancora.

L'attività di **raccolta dei rifiuti urbani** viene svolta, mediante affidamento con gara pubblica, in oltre 200 comuni italiani.

Regioni	2010		2011		2012		2013	
Friuli Venezia Giulia	50.868.225	64,2%	58.756.697	57,5%	56.591.203	54,40%	55.490.525	53,8%
Veneto	21.316.254	26,9%	26.808.823	26,2%	21.586.734	20,75%	20.784.034	20,2%
Trentino Alto Adige	267.190	0,3%	151.334	0,2%	430.317	0,41%	104.045	0,1%
Liguria	3.564.474	4,5%	5.362.406	5,3%	7.140.545	6,86%	7.808.025	7,6%
Toscana	133.016	0,2%	2.598.802	2,5%	900.990	0,87%	2.686.465	2,6%
Lombardia	0	0,0%	2.216.292	2,2%	2.794.679	2,69%	4.530.444	4,4%
Piemonte	0	0,0%	212.566	0,2%	319.484	0,31%	157.113	0,1%
Emilia Romagna	3.064.080	3,9%	3.876.544	3,8%	11.547.215	11,10%	8.562.615	8,3%
Marche	0	0,0%	2.180.081	2,1%	2.710.723	2,61%	2.877.406	2,8%
Puglia	-	-	-	-	-	-	103.763	0,1%
Totale	79.213.239	100,0%	102.163.545	100,0%	104.021.890	100,0%	103.104.336	100,0%

Presso la sede legale di Piasan di Prato hanno luogo, oltre alle attività tradizionali di governance della cooperativa, anche la Direzione Generale (Economico Finanziaria e delle Risorse Umane) e le Direzioni Operative delle tre divisioni (Commerciale e Produttiva).

Per soddisfare le esigenze dei nostri clienti, presso le diverse sedi operative e i cantieri distribuiti sul territorio, sono impiegati quasi **2.000 lavoratori**, tutti adeguatamente formati e preparati ad affrontare i compiti assegnati.

Idealservice affronta un mercato moderno e innovativo, in cui i rapporti con gli interlocutori interni ed esterni all'organizzazione sono fondamentali. Tutti i servizi offerti vengono studiati in funzione dell'interesse delle collettività e delle comunità e quindi rappresentano già di per sé un importante contributo alla salvaguardia dell'**ambiente** e del **territorio**.

A partire dagli anni 2000, per effetto dello sviluppo avuto, Idealservice ha individuato e adottato un sistema di gestione atto a governare la crescente complessità, improntato sull'integrazione dei processi inerenti sia alla **Qualità** che alla **Sicurezza** e all'**Ambiente**. **Assicurare** la **qualità** dei servizi offerti, **garantire** la **sicurezza** sui posti di lavoro e **tutelare l'ambiente** in cui viviamo sono ritenuti dall'Alta Direzione i fondamenti per la soddisfazione di **lavoratori, clienti e consumatori** e quindi obiettivi primari di Idealservice.



Il Sistema QSA
Il sistema di gestione integrato Qualità, Sicurezza e Ambiente è lo strumento di governo delle attività di Idealservice.



Certificazione ISO 9001
Idealservice ha un sistema di gestione centrato sulla qualità del "prodotto/servizio" attraverso il controllo del "processo".



Certificazione OHSAS 18001
La nostra cultura aziendale è tesa a garantire condizioni ottimali e formazione in materia di salute, sicurezza e prevenzione.



Certificazione ISO 14001
Il nostro Sistema di Gestione Ambientale è orientato ad una corretta ed efficace politica ambientale in continuo miglioramento.



Certificazione SA 8000
Idealservice adotta strumenti e procedure che garantiscono il massimo rispetto della persona e del lavoro.



Merit Award
Il prestigioso certificato di eccellenza per l'efficienza dal punto di vista della qualità e della gestione applicata.

[illegible]

Per idealservice, la **Responsabilità Sociale d'Impresa** rappresenta una delle principali linee guida da seguire. Essere socialmente responsabili significa investire di più nel capitale umano, nell'ambiente e nei rapporti con le altre parti interessate, al fine di favorire uno sviluppo economico responsabile.

I **principali strumenti per l'attuazione** delle politiche di Responsabilità Sociale all'interno dell'impresa, oltre alla SA 8000, sono:

- **Codice Etico** = Illustra l'insieme dei diritti, dei doveri, delle regole di condotta e delle responsabilità verso i soggetti con cui la Cooperativa entra in relazione.
- **Carta dei valori** = guida la cooperativa verso un impegno lavorativo che illumini la responsabilità morale dei singoli e che assicura le basi per un comportamento etico.
- **Modello 231**, organizzazione, gestione e controllo = Il D.Lgs. 231/2001 regola la responsabilità amministrativa nelle imprese al fine di improntare alla trasparenza e alla correttezza il proprio comportamento nei confronti di tutti gli stakeholders.

Tutti i **servizi ambientali** offerti da **Idealservice** (raccolta differenziata, selezione e recupero



dei materiali raccolti, pulizia degli ambienti) vengono **studiati in funzione dell'interesse del cittadino e della collettività** e quindi rappresentano già di per se un importante contributo alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio.

Con un parco macchine sempre aggiornato e in piena funzionalità, operatori professionalmente preparati, disponibili, continuamente aggiornati sulle norme di sicurezza in vigore, vari stabilimenti di raccolta della plastica, della carta e del multimateriale, **Idealservice** si conferma come la **società leader del settore dei servizi ambientali**, trasformando i rifiuti in materiale adatto al riciclaggio. Così quello che era un Vostro problema si trasforma in maglioni di pile, giochi per bambini, nuova carta e molto altro ancora.

Ogni giorno i nostri automezzi raccolgono in media **presso 200 comuni e 800 aziende 600 tonnellate di materiale misto**, per un totale di **oltre 240.000 ton/anno**.

Nel settore dei Servizi Ambientali, Idealservice opera principalmente con gli Enti Locali, fornendo servizi di igiene urbana, avanzati sistemi di raccolta differenziata dei rifiuti.

I materiali finiti vengono da noi inviati agli impianti di riciclaggio o alle industrie di trasformazione, che li utilizzano come nuova materia prima. Questo ciclo virtuoso di recupero incide positivamente sull'economia territoriale, garantendo inoltre **occupazione** ed un **maggior rispetto dell'ambiente**.



Diverse fasi di selezione. Fibre ottiche che distribuiscono i rifiuti. Sostificati impianti dotati delle migliori tecnologie disponibili. Rapporti quotidiani con le istituzioni, per trovare accordi, rinegoziare progetti, cercare le soluzioni migliori. Nel 2013 Idealservice ha selezionato oltre 260 mila tonnellate di rifiuti suddivisi in carta, plastica, vetro e metalli, dando un notevole contributo all'industria della trasformazione per la creazione di **nuove materie prime**.

Da più di vent'anni in continua crescita occupazionale, di commesse e fatturato, Idealservice è sempre stata attenta a tutti gli aspetti legati all'innovazione. Di conseguenza la spinta allo sviluppo e alla sperimentazione è parte integrante della strategia della cooperativa soprattutto per quanto riguarda le attività relative al ciclo integrato dei rifiuti.



L'ultimo progetto in ambito ambientale targato Idealservice si chiama appunto **"Differenziata 2.0"**, e rappresenta l'evoluzione della tradizionale raccolta differenziata al servizio degli enti locali, e indica la filosofia/progetto che Idealservice intende applicare alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti.

Come nell'accezione attuale, 2.0 indica il "futuribile ma già attuale", sia in senso tecnologico che non.

Differenziata 2.0 sta a significare in sintesi il nuovo percorso che Idealservice ha intrapreso per aiutare gli enti locali a **raggiungere gli obiettivi di legge** in termini di raccolta differenziata, e, successivamente, come poter **valorizzare i rifiuti selezionati**.

Il progetto Differenziata 2.0 illustra e propone la corretta pratica per attuare la raccolta differenziata di qualità incentivando in maniera corretta la separazione della frazione umida del rifiuto dalla parte secca. Così facendo si ottiene un residuo secco facilmente riciclabile, e quindi riconvertibile in nuova materia prima, con il rilevante vantaggio indiretto di sottrarre rifiuto dalle discariche o dagli inceneritori.

È così che i materiali raccolti, quali per esempio la carta, il vetro o i metalli, prendono la strada delle industrie di trasformazione relative: cartiere, vetrerie, fonderie, ecc. Ma c'è un ambito particolarmente complesso dove l'abilità del gestore viene particolarmente messa in luce: la plastica. Questo perché di plastiche ne esistono diversi tipi e non sempre mescolabili fra loro per poter permettere un corretto recupero. Perché la plastica delle bottiglie di acqua non è uguale a quella dei flaconi di detersivo, e quella dei sacchetti non è la stessa usata per fare il polistirolo.



E qui la soluzione per garantire l'economicità del recupero è data dall'applicazione della tecnologia che permette di attrezzare gli impianti di selezione con scanner ottici in grado di separare in piena efficienza le diverse componenti del rifiuto plastico.

Il rifiuto plastico separato nelle diverse componenti è così pronto per essere valorizzato in nuovi filati per l'abbigliamento, oggetti per la casa e l'ufficio, per la florovivaistica e l'arredo urbano, manufatti per la logistica e l'edilizia. Il tutto senza consumare petrolio e senza inquinare l'ambiente.

E mentre il rifiuto secco ridiviene materia prima, anche dalla frazione organica, dal cosiddetto rifiuto umido, si possono ottenere risultati stupefacenti: da una parte del rifiuto che abitualmente, soprattutto nelle città, non è valorizzato, si possono ricavare energia pulita e concimi naturali per poter ottenere alimenti di qualità.

Differenziata 2.0, grazie al **mix vincente di sinergie aziendali e innovazione tecnologica**, è in pratica un programma di educazione ambientale dove Idealservice è uno degli attori attivi nel ciclo integrato dei rifiuti.

È la capacità di gestire un delicato processo nella direzione della modernità e della sostenibilità che consente all'ente pubblico di migliorare sensibilmente la qualità di vita dei propri cittadini.

L'evoluzione del mercato dei servizi ambientali, porta Idealservice a sviluppare e consolidare la sua presenza, attraverso l'apertura di stabilimenti, filiali e sedi locali, in tutto il Nord del paese; in **Friuli Venezia Giulia, Veneto, Piemonte, Emilia Romagna, Lombardia, Liguria** e nel Centro Italia, in **Toscana e Marche**.

L'attività di raccolta dei rifiuti urbani viene svolta, mediante affidamento con gara pubblica, in oltre 200 comuni italiani. L'attività di trasporto e smaltimento di rifiuti speciali e pericolosi viene svolta direttamente presso attività produttive in tutta l'area del triveneto e c/o oltre 800 clienti.

Attualmente Idealservice si occupa della gestione della raccolta differenziata con sistema domiciliare porta a porta, **in regione Lombardia**, oltre che per il Comune di Sedriano, anche per conto del Consorzio Navigli (che comprende 18 Comuni della Provincia di Milano e Pavia), dei Comuni Bresciani di Roncadelle, Gottolengo, Trenzano e Poncarale. Idealservice è quindi fortemente radicato sul territorio con diverse sedi locali, un importante parco mezzi e un consistente bacino di addetti.

Nei Comuni serviti, grazie all'introduzione del sistema di raccolta porta a porta ed alle migliorie al servizio introdotte da Idealservice, si stanno raggiungendo ottimi risultati sotto il profilo delle **percentuali di raccolta differenziata**, in termini di **risparmio per le Pubbliche Amministrazioni** che registrano un netto abbattimento degli altissimi oneri di smaltimento sostenuti prima dell'introduzione dei nuovi sistemi di raccolta e buoni indici di gradimento da parte degli utenti serviti.

3. GLI INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio² è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

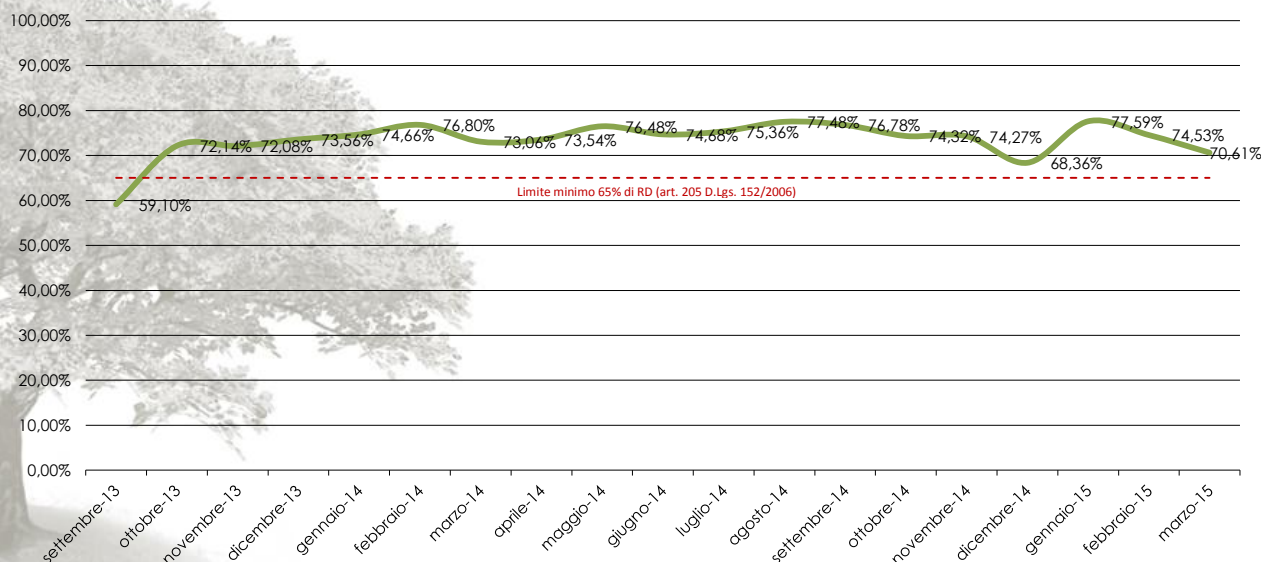
Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- I. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- II. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- III. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- IV. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- V. garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- VI. rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- VII. qualità del servizio e sostenibilità. Idealservice Soc. Coop. vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

² Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

4. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI obiettivi di raccolta differenziata

Dall'avvio del nuovo servizio porta a porta il 30 settembre 2013 è stato apportato un netto miglioramento nella quantità dei rifiuti raccolti in modo differenziato e nella qualità degli stessi conferiti agli impianti di destino.



Come evidenzia il grafico, il nuovo servizio ha permesso di giungere al superamento dei valori minimi prescritti dalla normativa vigente (art. 205 D.Lgs. 152/2006) in termini di percentuale di raccolta differenziata.

5. DATI RELATIVI AL RAGGIUNGIMENTO DEGLI STANDARD ADOTTATI E RELATIVI ALLA QUALITÀ PERCEPITA DAGLI UTENTI A MARZO 2014

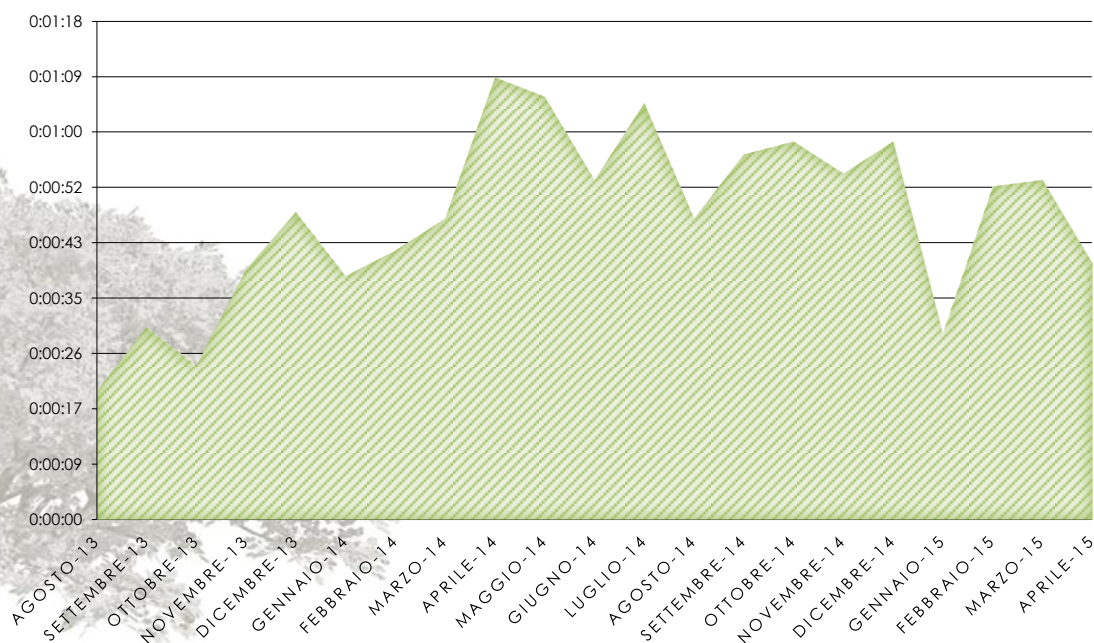
Dall'avvio del nuovo servizio porta a porta il 30 settembre 2013 è stato apportato un continuo aggiornamento nelle modalità di erogazione del servizio grazie al costante contatto con l'Utente (garantito dagli sportelli informativi, dal **Numero Verde 800.365.644** e dall'indirizzo e-mail servizioclienti.sedriano@idealservice.it).

Gli standard attesi permettono di garantire risposte agli utenti entro 36 ore alle richieste presentate attraverso posta elettronica.

Mentre i tempi di risposta agli utenti al Numero Verde si conservano sempre molto bassi come da tabella sottostante, con un tempo medio nel periodo pari a 47".

Periodo	Tempo medio di risposta
Agosto 2013	00:00:20
Settembre 2013	00:00:30
Ottobre 2013	00:00:24
Novembre 2013	00:00:39
Dicembre 2013	00:00:48
Gennaio 2014	00:00:38
Febbraio 2014	00:00:42
Marzo 2014	00:00:47
Aprile 2014	00:01:09
Maggio 2014	00:01:06
Giugno 2014	00:00:53

Periodo	Tempo medio di risposta
Luglio 2014	00:01:05
Agosto 2014	00:00:47
Settembre 2014	00:00:57
Ottobre 2014	00:00:59
Novembre 2014	00:00:54
Dicembre 2014	00:00:59
Gennaio 2015	00:00:29
Febbraio 2015	00:00:52
Marzo 2015	00:00:53
Aprile 2015	00:00:40

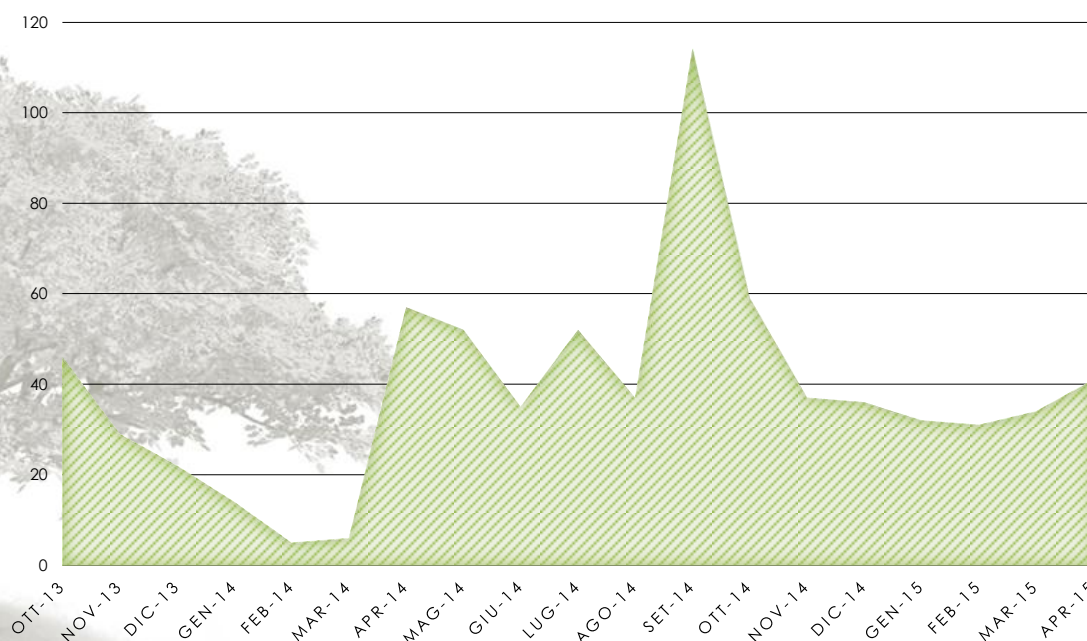


Nella tabella a seguire viene riportato il numero e la percentuale di chiamate ricevute nel periodo agosto 2013 - aprile 2015:

Periodo	Numero di chiamate periodo settembre 2013 –aprile 2015	Percentuale chiamate periodo settembre 2013 -aprile 2015
Agosto 2013	19	1,00%
Settembre 2013	409	21,54%
Ottobre 2013	415	21,86%
Novembre 2013	141	7,42%
Dicembre 2013	94	4,94%
Gennaio 2014	75	3,95%
Febbraio 2014	52	2,74%
Marzo 2014	77	4,05%
Aprile 2014	57	3,00%
Maggio 2014	52	2,74%
Giugno 2014	35	1,84%
Luglio 2014	52	2,74%
Agosto 2014	37	1,95%
Settembre 2014	114	6,00%
Ottobre 2014	59	3,11%
Novembre 2014	37	1,95%
Dicembre 2014	36	1,90%
Gennaio 2015	32	1,69%
Febbraio 2015	31	1,63%
Marzo 2015	34	1,79%
Aprile 2015	41	2,16%

Dalla tabella è possibile notare l'importante numero di chiamate, nei mesi precedenti ed immediatamente successivi all'introduzione del nuovo servizio, tipiche dell'impatto iniziale sull'Utente del nuovo sistema di raccolta porta a porta corrispondenti ad una naturale richiesta di informazioni. Successivamente invece le chiamate sono progressivamente diminuite a conferma di un sostanziale assestamento del servizio.

Le segnalazioni di anomalie esposizione/ritiro hanno registrato un picco nel mese di settembre 2014 per poi subire un calo nel periodo fino a febbraio 2015, come evidenziato nel grafico sottostante:



A seguire sul totale delle chiamate del periodo viene riportata la distinzione tra chiamate per semplici richieste di informazioni, chiamate per segnalazioni di disservizi, inoltre richieste ecc.:

Tipo di segnalazione	Numero di chiamate periodo aprile 2014 – aprile 2015	Percentuale chiamate periodo aprile 2014 – aprile 2015
Abbandono rifiuti	19	10,38%
Anomalia esposizione/ritiro	90	49,18%
Richiesta contenitori	14	7,65%
Richiesta sopralluogo	1	0,55%
Segnalazione generica	50	27,32%
Spazzamento	9	4,92%

6. GLI UFFICI PER LE RELAZIONI CON IL PUBBLICO

Il Comune di Sedriano, ritiene fondamentale curare il rapporto con i cittadini, in modo da garantire un efficace sistema informativo e relazionale con i propri utenti al fine di migliorare gli standard di qualità dell'attività svolta.

Presso gli sportelli informativi gli utenti possono:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare reclami;
- richiedere l'attivazione del servizio aggiuntivo di raccolta pannolini attraverso la compilazione di apposito modulo di richiesta cui allegare fotocopia di carta d'identità del richiedente iscritto a ruolo che usufruirà del servizio;
- richiedere la fornitura di contenitore per gli scarti vegetali, dedicato per le utenze dotate di giardino, attraverso compilazione di apposito modulo di richiesta cui allegare fotocopia della carta d'identità del richiedente iscritto a ruolo.

- Sostituire i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata attraverso la restituzione degli stessi;
- Presentare denuncia di contenitore rubato ritirando un nuovo contenitore per la raccolta per utenze domestiche singole.

La consegna dei kit domestico per la raccolta differenziata o il contenitore del verde qualora non ancora ritirato, in particolare per le nuove utenze che dovranno presentare documento attestante l'iscrizione a ruolo per poter procedere al ritiro avverrà presso il centro di raccolta comunale di via Colombo 25.

7. IL CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

Le utenze domestiche e non domestiche autorizzate possono conferire presso il centro di raccolta comunale le seguenti tipologie di rifiuti:

rifiuti ingombranti, carta e cartone, legno, rottame metallico, scarti vegetali/verde, vetro, inerti, imballaggi in plastica, oli e grassi commestibili, pile, farmaci e cosmetici, batterie esauste ed accumulatori, olio minerale, contenitori di vernici, solventi e colle, prodotti e contenitori etichettati con il simbolo "T" (tossico) ed "F" (infiammabile) di uso domestico, pneumatici fuori uso, bombolette spray, toner e cartucce d'inchiostro, lampade fluorescenti e neon, frigoriferi, surgelatori, congelatori, climatizzatori, TV e monitor, apparecchiature elettriche ed elettroniche, piccoli e grandi elettrodomestici.

Il centro di raccolta segue i seguenti orari di apertura:

orario invernale (ottobre - aprile) esclusi i giorni festivi:

Dal Lunedì al Sabato 13.30 - 17.30

orario estivo (maggio - settembre) esclusi i giorni festivi:

Dal Lunedì al Venerdì 14.30 - 18.30

Sabato 09.00 - 12.00 e 14.30 - 18.30

8. ACCESSO DELL'UTENTE ALLE INFORMAZIONI GARANTITE E LE RELATIVE PROCEDURE E MODALITÀ

E' importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate.

Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di Idealservice o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

I tempi standard specifici garantiti da per fornire risposte all'Utente sono:









- 10 giorni lavorativi per risposte scritte che non richiedono sopralluogo o verifiche;
- 30 giorni lavorativi per risposte scritte che richiedono sopralluogo o verifiche;
- 2 giorni lavorativi per risposte a richieste telefoniche;
- tempo di attesa al telefono: massimo 5 minuti.

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

L'accesso alle informazioni viene inoltre garantito da:

- **Numero Verde 800.365.644** attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8:30 alle ore 16:30.
Al numero verde l'utente può richiedere informazioni, segnalare mancati ritiri e abbandoni rifiuti, presentare reclami, segnalare disservizi;
- Indirizzo E-mail: servizioclienti.sedriano@idealservice.it
Al sopra riportato indirizzo gli utenti possono richiedere informazioni specifiche;
- Sito web: www.idealservice.it
Nel sito web dell'azienda oltre a varie informazioni gli utenti potranno effettuare il download dei seguenti documenti:

-  [Informativa avvio servizio 2013](#)
-  [Modulo adesione servizio verde porta a porta](#)
-  [Modulo adesione servizio pannolini](#)
-  [Guida e calendario della raccolta](#)
-  [Cartina sedriano zone di raccolta](#)
-  [Presentazione nuovo servizio Zona A](#)
-  [Presentazione nuovo servizio Zona B](#)
-  [Il Riciclabolario](#)

9. INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Idealservice effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato, impegnandosi inoltre sulla base delle rilevazioni effettuate, ad effettuare un'indagine di customer satisfaction nel corso dell'anno 2014 volta a:

- Definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti-qualità percepita e soddisfazione overall;
- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- Individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

Nello specifico l'indagine viene condotta in riferimento ai seguenti ambiti:

- Raccolta differenziata dei rifiuti urbani e delle frazioni recuperabili;
- Spazzamento;
- Raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato conferito al Centro di raccolta Comunale;
- Servizi accessori;
- Verifica dei canali informativi;
- Conoscenza e giudizio sui soggetti coinvolti nella gestione del servizio rifiuti.

Tale strumento verrà utilizzato per il raggiungimento della piena soddisfazione dell'utenza in merito alla qualità del servizio attesa.

Idealservice si impegna, sulla base delle verifiche rilevazioni effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato nel sito aziendale.

10. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Idealservice si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda.

In particolare Idealservice promuove:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole.

11. TUTELA DELL'UTENTE

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato al **Numero Verde 800.365.644** o all'indirizzo e-mail: servizioclienti.sedriano@idealservice.it.

Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, nonché le proprie generalità.

12. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La Carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione.

Gli Utenti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite gli strumenti informativi già in uso.