IDEALSERVICE
servizi ambientali

carta dei servizi

di raccolta differenziata dei rifiuti urbani

Comune di Giusvalla

ver. 1.0 luglio 2015

CHE COS'È

LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della "Carta".

La Carta rappresenta quindi l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

Idealservice, ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i suoi clienti con la finalità di garantire ad essi un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

La Carta si applica alle seguenti attività:

- raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi;
- raccolta differenziata, selezione e riciclaggio;
- pulizia stradale sia meccanizzata che manuale;
- gestione punti e/o centri di raccolta;
- smaltimento rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi;
- gestione impianti di smaltimento.

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.

La Carta è stata predisposta 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.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

IDEALSERVICE SOC. COOP.

COMPANY PROFILE

Idealservice Soc. Coop. è una cooperativa di produzione e lavoro con sede a Pasian 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 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.

Per garantire la massima qualità dei servizi offerti, Idealservice si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato "Qualità, Sicurezza e Ambiente" rilasciato dall'Ente certificatore SGS secondo le norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14000 e OHSAS 18000

Lo stesso ente ha ora definito, attraverso la certificazione "Responsabilità Sociale SA8000", un sistema di gestione per la "Responsabilità Sociale" al fine di garantire che le attività svolte siano conformi ai requisiti definiti dalla norma SA8000.



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 nel Friuli Venezia Giulia e nel Nord Italia 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. Sofisticati 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.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da Idealservice sono ispirati al principio di eguaglianza, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie omogenee di fornitura o fasce di clienti.

continuità

Costituisce impegno prioritario di Idealservice garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Idealservice interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile e ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

rispetto delle normative

Idealservice s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

tutela dell'ambiente

Idealservice s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e 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 verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

riduzione dei rifiuti

Idealservice s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

trasparenza e controllo

Idealservice si impegna a garantire, agli enti di controllo, alle autorità pubblica e in generale a tutti gli utenti e a tutte le associazioni di categoria che li rappresentano, l'accesso alle informazioni relative al servizio che possono essere di interesse pubblico. Idealservice si obbliga a sottoporsi alle valutazioni e di esaudire le richieste degli organi di controllo che l'Ente Appaltante potrà istituire in collaborazione con le associazioni di categoria e gli enti locali.

partecipazione

Il cliente ha titolo di richiedere a Idealservice le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Idealservice individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante una fotografia, l'indicazione del settore di appartenenza e il numero di matricola dell'operatore. Nelle comunicazioni telefoniche l'operatore aziendale è tenuto a comunicare all'interlocutore le proprie generalità e l'area di appartenenza.

cortesia

Idealservice s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con il cliente un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

efficienza ed efficacia

Idealservice è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni procedurali più funzionali allo scopo. Si perseguirà il continuo incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Idealservice pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente, al fine di facilitare una rapida ed immediata comprensione dei messaggi che vengono a lui rivolto.

semplificazione nelle procedure

Idealservice si impegna costantemente nella semplificazione delle proprie procedure interne per garantire un più efficace servizio e miglior accesso del cittadino/utente a servizi attraverso la semplificazione dei moduli e il costante utilizzo dei mezzi informatici e telematici.

L'IMPEGNO
DEI CITTADINI

Idealservice si impegna nel puntuale prelievo dei rifiuti e nella costante pulizia del territorio servito.

La presente carta dei servizi si appella comunque anche allo spirito di collaborazione ed al senso civico dei cittadini ai quali viene chiesto il rispetto delle norme contenute nel Regolamento Comunale di igiene urbana.

Ecco, in sintesi, alcune norme di comportamento:

- non abbandonare per strada alcun tipo di rifiuto, in special modo i rifiuti ingombranti. Per il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio contattare il Servizio Clienti via email o attraverso il numero verde oppure portarli direttamente al centro di raccolta;
- tenere separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi e depositarli negli appositi sacchetti, contenitori o cassonetti oppure portarli al centro di raccolta rifiuti;
- esporre in strada i sacchetti ed i contenitori/cassonetti condominiali nei tempi e nei modi previsti dal calendario di raccolta, evitando di ingombrare troppo a lungo le strade con i rifiuti.

STANDARD DI QUALITA'
DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio da un punto di vista generale e non correlati alla natura specifica dello stesso possono essere ricondotti i seguenti indicatori:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento nel caso di disservizio
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio alla clientela Idealservice s'impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.)
- Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi
- Rimuovere tutti i rifiuti depositatati, lasciando pulite le zone di ritiro

Informazione al cliente

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, Idealservice utilizza i seguenti strumenti:

- numero verde 800.827.022 gratuito per le chiamate da telefono fisso, per tutto ciò che riguarda i rapporti con la clientela;
- indirizzo email servizioclienti.cairomontenotte@idealservice.it;
- comunicazioni varie tramite stampa e/o eventuali mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- campagne promozionali e materiale informativo;
- materiale informativo disponibile presso il Comune di Giusvalla;
- sito internet Idealservice cui è possibile accedere dall'indirizzo http://www.serviziambientali.idealservice.it/
- app per smartphone "Idealservice Rifiuto Zero"

Numero Verde
800 827022
Attivo dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 18:00

tempo di attesa al numero verde

Il numero verde 800.827.022 sarà operativo dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 18.00.

Tale numero, gratuito per le chiamate da numero fisso, garantisce all'utente la possibilità di:

- accedere ai servizi di prenotazione di raccolta su chiamata o attivazione (ingombranti, pannolini, etc.),
- porre quesiti sulle modalità corrette per effettuare la raccolta differenziata e sui tempi e modalità della raccolta porta a porta (calendari, orari, etc.)
- chiedere informazioni sulle modalità di approvvigionamento dei sacchi, per la sostituzione di attrezzature danneggiate.
- Avanzare reclami o segnalare disservizi.

Idealservice è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

Attualmente il tempo medio di risposta su base annua (anno 2014) è di 59 secondi.

risposte alle richieste scritte

Gli utenti possono inviare richieste d'informazione, chiarimenti o reclami inerenti al servizio in forma scritta.

Ogni comunicazione scritta pervenuta per posta, fax via e-mail all'indirizzo email servizioclienti.cairomontenotte@idealservice.it riceve risposta entro un tempo massimo di tre giorni lavorativi.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Per comunicazioni relative a problemi che richiedono maggiori approfondimenti o per i quali la soluzione non dipenda unicamente da Idealservice, i termini stabiliti possono essere prorogati previa apposita comunicazione motivata, con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti sono classificati per casistica su supporto informatico. I dati relativi sono utilizzati per individuare indicatori, elaborare statistiche e monitorare i disservizi con lo scopo di mettere in atto le conseguenti azioni correttive.

soddisfazione del cliente

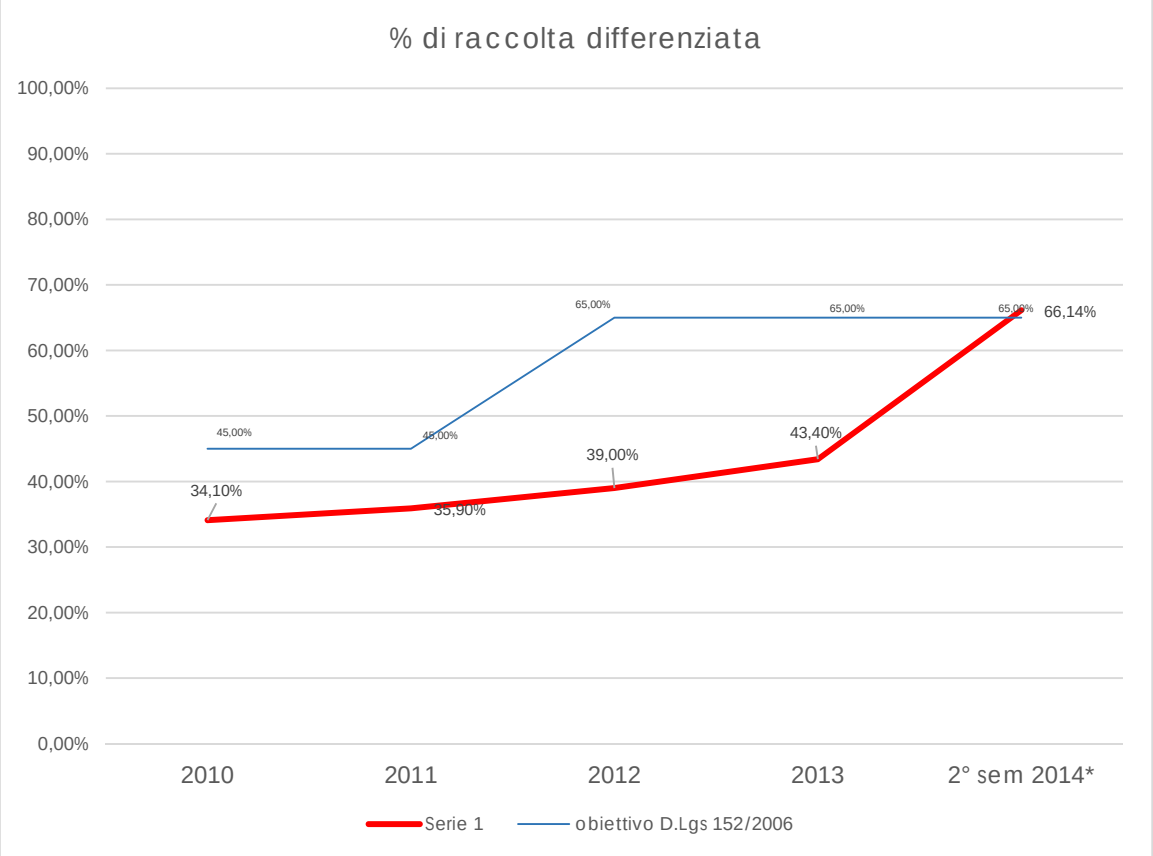
Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Idealservice effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

Idealservice s'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 sul sito web dell'Ente.

RISULTATI RAGGIUNTI

Vengono di seguito riportati i risultati raggiunti, percentuale di raccolta differenziata, negli ultimi 5 anni (*fonte: ARPA Liguria*).



* dato ufficioso

RACCOLTA
PORTA A PORTA

Vengono definiti degli standard specifici di servizio ovvero degli standard qualitativi relativi ad attività specifiche che si pongono l'obiettivo di misurare il livello delle prestazioni erogate da Idealservice. Per definizione l'utente è in grado di valutarli direttamente nel contesto del rapporto quotidiano con le attività dell'azienda.

L'organizzazione dei servizi è definita nel Capitolato Speciale d'Appalto, disponibile e consultabile da tutti gli utenti.

Nell'elaborato tecnico sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta porta a porta;
- le caratteristiche delle attrezzature;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di raccolta.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti negli appositi contenitori contraddistinti dal colore e da specifiche istruzioni scritte.

I rifiuti raccolti porta a porta vanno esposti, all'interno dei relativi contenitori o sacchetti, in posizione ben visibile, sul marciapiede a ciglio strada pubblica, in prossimità dell'abitazione e/o attività.

Verranno ritirati solo i rifiuti conformi alle indicazioni riportate sui calendari di raccolta.

Vanno esposti solo i sacchi e/o contenitori forniti, tutti gli altri non verranno ritirati.

Il servizio viene svolto regolarmente anche in occasione di festività, ad eccezione di 1 Maggio, 15 Agosto, Natale e 1 Gennaio, in cui il servizio verrà anticipato alla giornata precedente.

I rifiuti vanno esposti la sera prima del giorno indicato nel calendario dopo le ore 19.30 ed entro le ore 24.00.

CARTA
E CARTONE

La carta va conferita sfusa, nel contenitore bianco che è stato fornito. I contenitori vanno esposti in posizione ben visibile, sul marciapiede a ciglio strada pubblica, in prossimità dell'abitazione e/o attività. La giornata di raccolta è il giovedì, la frequenza è settimanale.

Cosa conferire:

confezioni per bevande e alimenti in tetrapak, confezioni per pizza da asporto prive di residui e non unte, giornali, riviste, libri e quaderni, fogli e fotocopie, scatole, sacchetti in carta, imballaggi in cartone.

IMBALLAGGI
IN PLASTICA



Gli imballaggi in plastica sono le confezioni in plastica o polistirolo che avvolgono o contengono i prodotti che acquistiamo. Essi vanno conferiti privi di residui nel sacco giallo semitrasparente che è stato fornito. I sacchi vanno esposti in posizione ben visibile, sul marciapiede a ciglio strada pubblica, in prossimità dell'abitazione e/o attività. La giornata di raccolta è il sabato, la frequenza è settimanale.

Cosa conferire:

bottiglie (vuote) in plastica per acqua, bibite, olio, succhi e latte, tappi in plastica, contenitori e flaconi dei prodotti per l'igiene personale e la pulizia della casa, piatti e bicchieri usa e getta (no posate), buste e sacchetti per alimenti in genere, pellicole per alimenti, vaschette in plastica, contenitori rigidi/flessibili per alimenti in genere, blister (gusci) per giocattoli o altri oggetti, buste della spesa, film di imballaggio per bottiglie di acqua minerale/bibite e similari, reti per frutta e verdura, barattoli per alimenti in polvere, vaschette in polistirolo, piccoli vasi da fiori e piantine senza terra, piccole taniche che abbiano contenuto liquidi non pericolosi, sacchi per prodotti da giardinaggio, per detersivi e alimenti per animali, materiali per la protezione e il trasporto delle merci (pellicole, pluriball, chips in polistirolo).

FRAZIONE ORGANICA

La frazione organica dei rifiuti è composta da tutti quei materiali che si decompongono in breve tempo. Ecco perché va inserita nel sacchetto biodegradabile nel bidoncino sotto-lavello areato: riempito il sacchetto per circa ¾, chiuderlo e collocarlo nel contenitore marrone. Solo quest'ultimo va esposto in posizione ben visibile, sul marciapiede a ciglio strada pubblica, in prossimità dell'abitazione e/o attività. Le giornate di raccolta sono il mercoledì e il sabato, la frequenza è bisettimanale.

Cosa conferire:

scarti di cucina, cotti o crudi, scaduti, resti di carne, pesce, frutta e verdura, bucce e torsoli, noccioli e gusci di frutta secca, piccoli ossi, gusci d'uovo, lische di pesce, fiori recisi e piante da vaso, pasta, riso, pizza, farinacei in genere, formaggi, pane vecchio, fondi di caffè e filtri di tè, tisane, camomille, alimenti avariati, tovaglioli di carta (bianchi o colorati), carta assorbente da cucina bagnata o unta di cibo, fazzoletti di carta usati, tappi di sughero, stuzzicadenti, stecchino di legno dei gelati.

SECCO RESIDUO

Il secco residuo non riciclabile è la parte dei rifiuti che non può essere riciclata, ossia la parte che resta dopo la differenziazione. Va conferito esclusivamente nei sacchi grigi semitrasparenti forniti che andranno riposti all'interno del contenitore grigio: solo quest'ultimo deve essere esposto in posizione ben visibile, sul marciapiede a ciglio strada pubblica, in prossimità dell'abitazione e/o attività. La giornata di raccolta è il mercoledì, la frequenza è settimanale. Per le utenze non domestiche è previsto un ulteriore passaggio di raccolta nella giornata di sabato.

Cosa conferire:

penne, pennarelli, evidenziatori, gomme, matite, nastri, righelli, astucci, elastici, oggetti in gomma, piattini, tazzine, vasi in ceramica, pirex, porcellana, terracotta, carta carbone, plastificata, cerata, vetrata, termica, oleata, cosmetici, cerotti, cotone idrofilo, tubetti dentifricio e spazzolini da denti, pannolini, pannoloni, assorbenti igienici, occhiali e lenti, bigiotteria, accendini, mozziconi di sigaretta spenti, candele, video/audio cassette, cd e dvd e relative custodie, cotton fioc, pettini, rasoi usa e getta, sacchetti dell'aspirapolvere, ombrelli, scarpe, stracci sporchi, etichette e nastro adesivo, carta e cartone sporchi, spugne, sapone, trucchi, feltrini, gommapiuma, fiori finti, posate in plastica, lettiere per cani e gatti.

VETRO
E LATTINE PER BEVANDE



Il vetro insieme alla lattine e contenitori metallici, va inserito nei contenitori di colore verde dislocati sul territorio.

Cosa conferire:

vasetti per alimenti in vetro, bottiglie, bicchieri, caraffe, lattine per bevande, scatolette e imballaggi metallici (ad es. tonno, pelati, etc.).

Attenzione, la ceramica e gli specchi non vanno conferiti nel vetro.

VERDE

La raccolta del verde da sfalci e potature avviene attraverso un mezzo con stazionamento programmato.

Il mezzo stazionerà presso l'area del parcheggio del Cimitero in località Patromino. La giornata di raccolta è il martedì dalle ore 11.30 alle ore 12.15.

Nel periodo da aprile a settembre il servizio seguirà frequenza settimanale; nel periodo da ottobre a marzo seguirà frequenza quindicinale, il 1° e 3° martedì del mese.

Cosa conferire:

sfalci d'erba, foglie, ramaglie di siepi, piccole potature, scarti vegetali di orto e giardino.

ALTRE
RACCOLTE

Rifiuti ingombranti

Il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti avviene attraverso un mezzo con stazionamento programmato. Il mezzo stazionerà presso l'area del parcheggio del cimitero in località Patromino. La frequenza di raccolta è mensile, la giornata di raccolta è il sabato (4° sabato del mese) dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

TUTELA

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/mail.

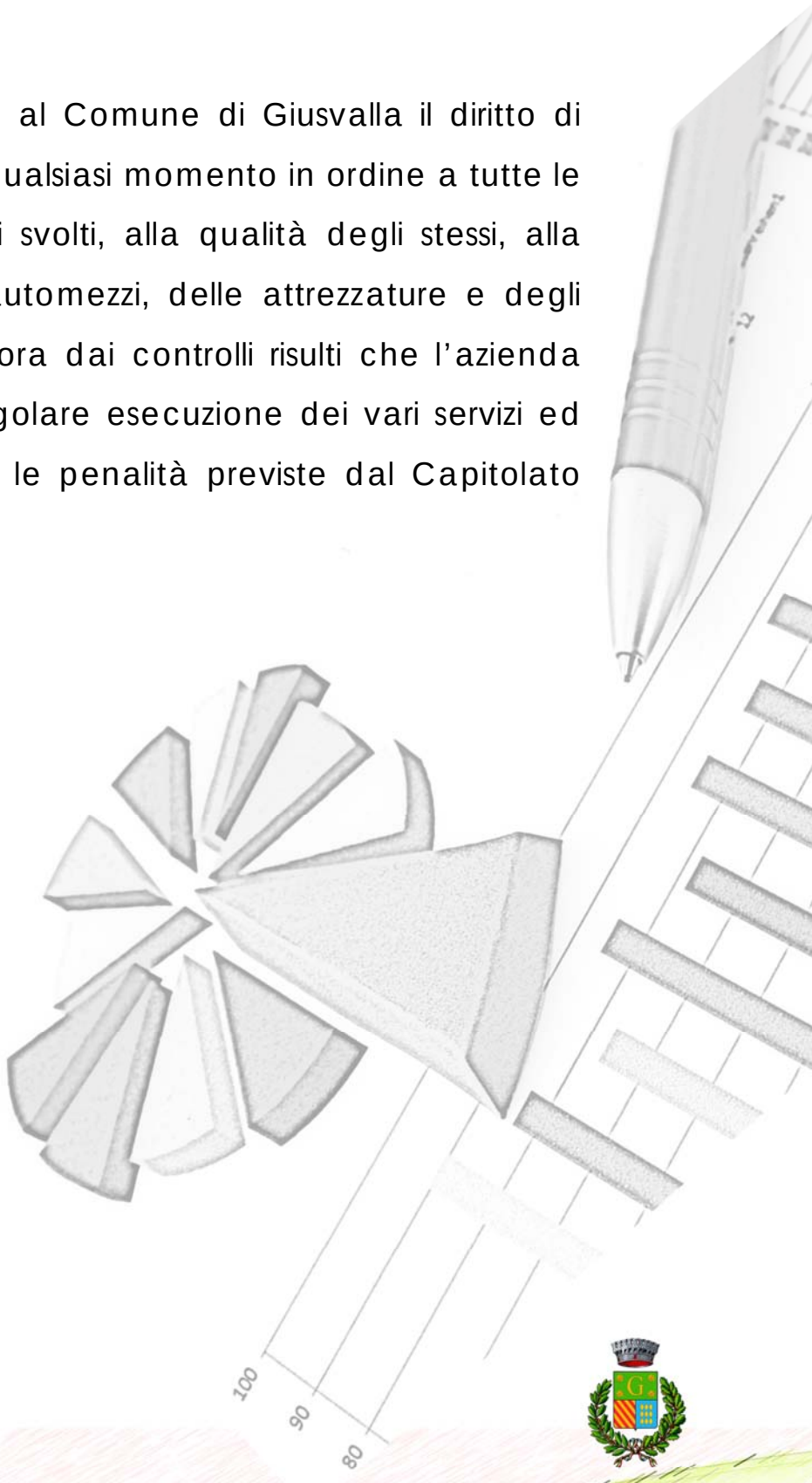
Al momento della presentazione del reclamo, il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi.

Il personale aziendale registrerà la segnalazione del Cliente sull'apposito modulo predisposto all'interno del sistema di qualità aziendale. Il cliente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso per permettere che l'azienda possa provvedere a ricostruire l'iter seguito.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi prestabiliti per i reclami, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate, fermo restando l'acquisizione da parte dell'Azienda di tutte le informazioni del caso in possesso del cliente.

PENALITA’

Idealservice riconosce al Comune di Giusvalla il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati. Qualora dai controlli risulti che l’azienda non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti subirà le penalità previste dal Capitolato Speciale d’Appalto.



VALIDITA'
DELLA CARTA

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

I clienti sono portati a conoscenza d'eventuali revisioni della "Carta" tramite tutti gli strumenti descritti nel paragrafo "Informazione al cliente".

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.