



Comune di Garlenda

CARTA DEI SERVIZI



INDICE

CAPITOLO I

1. Premessa
2. L'azienda Idealservice Soc. Coop
3. La carta dei servizi di Idealservice
4. Principi fondamentali

CAPITOLO II

1. Strutture utilizzate
2. Erogazione dei servizi
3. Rispetto delle normative
4. Tutela dell'ambiente
5. Riduzione dei rifiuti

CAPITOLO III

1. Qualità del servizio
2. Gestione dei rapporti con gli utenti
3. Modalità di verifica del servizio e valutazione del grado di soddisfazione dell'utente
4. Informazione e trasparenza dei rapporti con l'utenza
5. Il comportamento del personale



CAPITOLO IV

1. La raccolta differenziata dei rifiuti
2. La raccolta dei rifiuti indifferenziati
3. Il corretto conferimento
4. Il Centro Comunale di Raccolta

CAPITOLO V

1. Aggiornamento e validità della carta dei servizi
2. Legge sulla privacy

CAPITOLO I

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è il documento che regola i rapporti tra i soggetti che prestano servizi di pubblica utilità e l'utenza. Di fatto può essere considerata come un vero e proprio patto tra il cittadino che usufruisce del servizio e l'Azienda che lo eroga.

Attraverso il presente documento Idealservice Soc. Coop. si presenta alla cittadinanza, impegnandosi ad operare con l'obiettivo di migliorare progressivamente la qualità del servizio reso.

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana rappresenta inoltre uno strumento utile, efficace e trasparente per portare a conoscenza i servizi che Idealservice Soc. Coop. esegue sul territorio e veicolare le energie dell'azienda attraverso le indicazioni che Voi stessi potrete fornire, al fine di migliorare l'attività svolta nel territorio comunale.

La Carta fissa inoltre i principi ed i criteri alla base della programmazione dei servizi ed enuncia gli obiettivi di miglioramento della qualità, obiettivi perseguiti anche attraverso il rapporto diretto con i cittadini. La partecipazione attiva degli utenti viene assicurata attraverso il riconoscimento del diritto di accesso alle informazioni, nonché di giudizio sull'operato svolto.

Il dialogo con i cittadini viene riconosciuto da Idealservice Soc. Coop. come premessa fondamentale al fine di operare positivamente sul territorio, per raggiungere la massima soddisfazione dell'utenza nonché come occasione di crescita professionale.





2. L'AZIENDA IDEALSERVICE SOC. COOP.

Si ritiene fondamentale la presentazione dell'Azienda che opera sul territorio, perché il cittadino è a diretto contatto con il suo operato.

Idealservice Soc. Coop., con sede legale a Pasion di Prato (Ud), è un'azienda leader a livello nazionale nei settori della raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani ed industriali.

Idealservice è un gruppo cooperativo italiano attivo nei settori del Facility Management, dell'Ambiente e dell'Energia, cresciuto rapidamente nel corso degli anni '90.

L'azienda rappresenta oggi una delle principali realtà italiane nel campo delle attività terziarie, al servizio delle collettività e dei territori in cui opera, con più di 1900 soci.

Le competenze sviluppate in particolare nel settore dell'ecologia, raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti e del facility management, consentono oggi al Gruppo Cooperativo Idealservice di offrire una vasta gamma di servizi, dati in termini di innovazione e di alto valore tecnologico.

Nello specifico, il settore dei Servizi Ambientali per la Divisione Ecologia, opera con gli Enti Locali fornendo servizi di igiene urbana, raccolta differenziata dei rifiuti, nonché selezione e valorizzazione degli stessi: servizi studiati in funzione dell'interesse dell'utente e della collettività, che rappresentano già di per se un importante contributo alla salvaguardia dell'ambiente e del territorio.

Essendo fra i pionieri della raccolta differenziata e della selezione dei rifiuti e attualmente partner di riferimento del CONAI, Idealservice ha sviluppato un know-how tale da porla al vertice delle aziende del settore.

Nel 2011 Idealservice ha selezionato più di 291.000 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, utilizzate principalmente da industrie nazionali. A dimostrazione della dinamicità della cooperativa e delle società del Gruppo, Idealservice ha recentemente avviato un progetto per consentire agli utilizzatori finali degli "acquisti verdi" di rintracciare l'esatto luogo di origine della plastica utilizzata per la realizzazione dei prodotti in plastica riciclata.

Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e a personale altamente qualificato, il Gruppo Idealservice è in grado di porsi come interlocutore unico e responsabile, capace di progettare in partnership con il cliente soluzioni su misura altamente innovative, per ogni specifica esigenza.



Oltre 51 milioni di servizi ecologici nel Nord Italia e quasi 28 milioni di servizi nell'ambito delle gestioni dei patrimoni immobiliari nel Triveneto rappresentano i numeri del Gruppo Idealservice, le cui direttrici di crescita nel prossimo futuro volgono ad una dimensione nazionale con un rafforzamento della presenza soprattutto nel Nord e nel Centro Italia.

L'evoluzione del mercato dei servizi ambientali ha portato Idealservice a sviluppare e consolidare la sua presenza, attraverso l'apertura di stabilimenti, filiali e sedi locali, in tutto il Nord e Centro Italia (in Friuli Venezia Giulia, Veneto, Trentino Alto Adige, Toscana, Emilia Romagna, Lombardia, Liguria, Marche). Idealservice gestisce inoltre 10 impianti di selezione rifiuti, per conto proprio o in partecipazione con altre aziende. In particolare, nell'area Ligure, Idealservice svolge servizi di raccolta differenziata dei rifiuti presso le municipalità di Lavagna, Chiavari, Laigueglia, Calice Ligure, Monterosso al Mare, Recco, Borgio Verezzi, Bogliasco, Pieve Ligure, Sori, Magliolo, Albisola Superiore; a Camporosso gestisce inoltre un impianto per conto della Comunità Montana Intemelina.

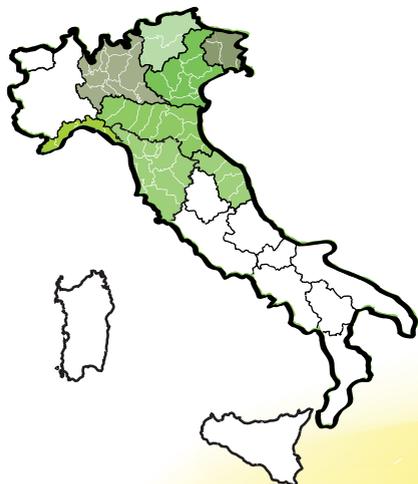
L'attività di raccolta rifiuti urbani viene svolta mediante affidamento con gara pubblica in oltre 200 comuni. Idealservice gestisce da anni servizi di prelievo e trasporto di rifiuti urbani da raccolta differenziata operando con vari sistemi di raccolta, sia di tipo stradale, di prossimità che domiciliare "porta a porta".

Le attività di raccolta e trasporto di rifiuti speciali e pericolosi vengono svolte direttamente c/o le attività non domestiche in tutto il triveneto e c/o oltre 800 clienti per un fatturato medio annuo di oltre 5,5 milioni di €.

lavoriamo per un mondo pulito



Le piante e seguire forniscono una puntuale rappresentazione della presenza di Idealservice sul territorio nazionale; distinta in sedi e impianti, come da legenda:



-  Sede Centrale
-  Sede distaccata
-  Ufficio periferico
-  Impianti Idealservice
-  Impianti a partecipazione Idealservice





Idealservice pone la massima attenzione alla propria dotazione in termini di mezzi utilizzati per i vari servizi svolti. La ricerca delle macchine tecnologicamente più avanzate e dotate di sistemi all'avanguardia riveste fondamentale importanza. La vita produttiva dei mezzi viene sottoposta a costanti manutenzioni e verifiche di funzionalità, garantendone la regolare efficienza.

Idealservice dispone di un parco mezzi composto da oltre 150 unità di cui una percentuale pari a circa l'80% di recente immatricolazione, rientrante per emissioni dei motori nelle categorie euro 4 o euro 5. Tutti i mezzi che compongono la flotta aziendale di Idealservice sono dotati di sistema di rilevamento satellitare GPS.

La qualità di Idealservice si dà non solo in termini di mezzi e valore patrimoniale ma soprattutto in termini di un capitale apparentemente intangibile, un valore molto più grande: le persone che lavorano in questa Azienda. All'interno del processo di gestione integrato "Qualità-Sicurezza-Ambiente" si sviluppano quei valori che conducono le performance di ogni individuo nel prestare servizi pubblici ai cittadini.



Principi e Valori Cooperativi

- Democrazia cooperativa
- Mutualità
- Solidarietà
- Reciprocità
- Eguaglianza
- Intergenerazionalità
- Intercooperazione



Principi e Valori Individuali

- Equità
- Onestà
- Trasparenza
- Correttezza
- Coerenza
- Attenzione verso gli altri
- Aiuto reciproco



Principi e Valori Imprenditoriali

- Centralità del cliente
- Imprenditorialità e innovazione
- Sviluppo sostenibile
- Spirito di squadra
- Valorizzazione della persona
- Responsabilità sociale
- Gestione e sviluppo delle conoscenze

D
I
D
E
A
L
S
E
R
V
I
C
I
L
A
V
C
A
R
A
L
T
R
I
E





Dal 18 marzo 1953, anno in cui l'Azienda nasce con la ragione sociale "Manutenzioni Locali Soc. Coop. A.r.l.", Idealservice ha ampliato il proprio campo d'azione giungendo ad istituire una **Divisione Ecologia**. Dunque tutti i servizi ambientali offerti da Idealservice (raccolta differenziata, selezione e recupero dei materiali raccolti, depurazione delle acque, pulizia degli ambienti) vengono studiati in funzione dell'interesse del cittadino e della collettività, rappresentando 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 nel settore dell'ecologia, 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.

La Mission della Divisione Ecologia è sviluppare e consolidare la propria presenza sul territorio interregionale, nazionale e internazionale attraverso la gestione delle attività inerenti il ciclo integrato dei rifiuti sia urbani che speciali in un quadro di **rispetto dei valori etici e delle leggi di riferimento**. Contribuire, mediante lo sviluppo dell'attività inerente il ciclo integrato dei rifiuti, alla riduzione della produzione di CO₂ (Kyoto: principale causa dell'effetto serra) attraverso l'incremento delle raccolte differenziate e il riciclaggio del materiale raccolto, in funzione di un suo riutilizzo come materia prima a favore dell'industria di riferimento.

Ecco dunque che la visione aziendale, unita all'obiettivo di raggiungere la massima sostenibilità ambientale, guida Idealservice nella gestione dei diversi servizi: dalla raccolta differenziata e selezione rifiuti, al trattamento degli stessi negli impianti di selezione.





Idealservice è inoltre in possesso delle seguenti certificazioni, che ne garantiscono professionalità e capacità gestionale:

- Certificazione Qualità UNI EN ISO 9001:2008
- Certificazione Ambientale UNI EN ISO 14001:2004
- Certificazione Sicurezza OHSAS 18001:2007
- Idealservice inoltre, viste le specializzazioni acquisite, ha ricevuto dall'Ente di Certificazione SGS il prestigioso "Merit Award", il Certificato dell'Eccellenza riservato alle aziende che si sono contraddistinte per l'efficienza dal punto di vista della qualità e della gestione applicata;

e autorizzazioni che consentono la fornitura di servizi completi:

- Autorizzazione al trasporto merci in conto terzi;
- Iscrizione all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la gestione dei rifiuti
Iscrizione n. TS00096 alle seguenti categorie:
 - o Categoria 1 – Raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilabili anche per l'attività di gestione dei centri di raccolta e per l'attività di spazzamento meccanizzato, Classe A
 - o Categoria 4 – Raccolta e trasporto dei rifiuti speciali non pericolosi - Classe A
 - o Categoria 5 – Raccolta e trasporto dei rifiuti pericolosi, Classe B
 - o Categoria 8 – Commercio e intermediazione di rifiuti non pericolosi e pericolosi senza detenzione dei rifiuti stessi, Classe B
 - o Categoria 11 – Raccolta e trasporto dei rifiuti non pericolosi e raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi in quantità non eccedente trenta chilogrammi o trenta litri al giorno ai sensi dell'art. 212, comma 8, del D.Lgs. 152/2006 e successive modificazioni ed integrazioni CONTO PROPRIO
- Attestazione di qualificazione SOA Categoria OS22 Classe III, Categoria OS24 Classe II, Categoria OS14 Classe IV;
- Possesso dei requisiti di cui all'art. 2 L. 82/1994 e art. 2 D.M. 274/1997.
Iscrizione all'Albo Imprese di Pulizia (D.M. n. 274/1997 art. 3) volume d'affari oltre ad Euro 8.263.310 (Denuncia d.d.: 31/07/2006);
- Possesso dei requisiti di cui al D.M. Attività Produttive n. 221 del 30/06/2003 in materia di riqualificazione delle imprese di facchinaggio;
- Abilitazione ai sensi del D.M. 37/2008 all'installazione, alla trasformazione, all'ampliamento e alla manutenzione degli impianti.

3. LA CARTA DEI SERVIZI DI IDEALSERVICE

La Carta dei Servizi di Igiene Urbana è uno strumento fondamentale di informazione e comunicazione con i cittadini per mantenere un elevato livello di qualità dei servizi, che Idealservice si impegna a verificare e migliorare periodicamente. E' di fatto un documento a tutela degli utenti, in cui è possibile reperire informazioni sul tipo di servizio svolto sul territorio comunale, sulla qualità garantita dello stesso, su chi svolge il servizio, nonché numeri telefonici e indirizzi a cui poter richiedere ulteriori informazioni, o inoltrare suggerimenti o reclami.

Nella presente Carta dei Servizi di Igiene Urbana vengono specificati i servizi offerti alle utenze ed individuati i criteri ed i parametri di qualità. Il tutto al fine di garantire la massima soddisfazione del cliente e il miglioramento della qualità del servizio reso, che per Idealservice Soc. Coop. rappresentano uno degli scopi prioritari.

La presente Carta dei Servizi di Igiene Urbana si applica alle seguenti attività:

- | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
|  | Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi; |  |
|  | Fornitura di contenitori e attrezzature per la raccolta dei rifiuti; |  |
|  | Gestione del Centro di Raccolta Comunale |  |
|  | Servizi informativi |  |



4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

I. Idealservice Soc. Coop. ha sempre posto particolare attenzione alla qualità del servizio offerto all'utenza, ispirando la propria attività ai principi fondamentali di **eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza**.

II. Idealservice Soc. Coop. garantisce altresì, la **parità di trattamento** degli utenti medesimi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

III. L'erogazione di tutti i servizi pubblici gestiti avranno carattere di **continuità e regolarità**, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche.

IV. Idealservice si impegna a predisporre dei servizi sostitutivi di emergenza. Al cittadino saranno fornite adeguate e tempestive informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili.

V. Idealservice Soc. Coop. garantisce la **partecipazione** di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione, 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. Idealservice Soc. Coop. si impegna a fare in modo che il rapporto tra il proprio personale e l'utente sia improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti.

CAPITOLO II

1. STRUTTURE UTILIZZATE

Per la corretta realizzazione di un servizio di igiene urbana è necessario possedere sui territori comunali delle adeguate strutture di supporto.

Idealservice Soc. Coop. per fornire i servizi sul territorio comunale di Garlenda dispone di:

- cantiere adeguato al ricovero dei mezzi e di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio;
- ufficio adeguato per la gestione del servizio dotato di tutti i sistemi di comunicazione necessari e cioè linea telefonica, fax, e-mail etc..., sito in Via Asti 8, Laigueglia;

Per ottenere tutte le informazioni necessarie o per effettuare segnalazioni o reclami, gli utenti possono quindi rivolgersi ai seguenti indirizzi:

- **numero verde attivo tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 16:30:**



- per avere informazioni su Idealservice Soc. Coop. è inoltre possibile visitare il sito internet: www.idealservice.it, all'interno della sezione Ecologia, Servizi Ambientali, comune di Garlenda potrai trovare informazioni utili nonché indirizzo mail per inoltrare richieste e reclami.



2. EROGAZIONE DEI SERVIZI

Idealservice Soc. Coop. sul territorio del Comune di Garlanda effettua i seguenti servizi di igiene urbana:

a) servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani:

- a.1. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti organici putrescibili quali scarti di cucina (organico) per le utenze domestiche;
- a.2. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da scarti organici putrescibili quali scarti di cucina (organico) per le utenze non domestiche;
- a.3. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta e da cartone per le utenze domestiche;
- a.4. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta e cartone per le utenze non domestiche;
- a.5. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da carta per le utenze non domestiche;
- a.6. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da cartone per le utenze non domestiche;
- a.7. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche;
- a.8. raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze domestiche;
- a.9. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da imballaggi in plastica per le utenze non domestiche;
- a.10. raccolta stradale e trasporto dei rifiuti urbani costituiti da pile e farmaci;
- a.11. raccolta domiciliare e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (secco residuo) per utenze domestiche e non domestiche;
- a.12. raccolta e trasporto dei rifiuti urbani cimiteriali;
- a.13. raccolta e trasporto dei residui e fanghi derivanti dalla depurazione di affluenti provenienti da insediamenti civili;



- a.14. fornitura di contenitori e di attrezzature per lo svolgimento dei servizi in appalto;
- a.15. indagini territoriali finalizzate alla consegna dei predetti contenitori e attrezzature e consegna degli stessi;
- a.16. manutenzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento dei servizi in appalto;
- a.17. mascheramento dei contenitori.

b) gestione del centro comunale di raccolta dei rifiuti urbani (ecocentro);

c) servizi informativi:

- c.1. carta dei servizi;
- c.2. azioni di informazione sulla raccolta differenziata dei rifiuti e sul corretto utilizzo dei servizi in appalto da parte degli utenti.

3. RISPETTO DELLE NORMATIVE

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

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



4. TUTELA DELL'AMBIENTE

Idealservice si impegna a rispettare e a far rispettare, nello svolgimento delle attività dirette al perseguimento degli obiettivi sociali, le vigenti normative in materia di tutela e protezione dell'ambiente, e si impegna ad adempiere puntualmente a tutti gli obblighi previsti in materia.

Promuove inoltre tutte le azioni più opportune per il corretto utilizzo delle risorse e per la prevenzione di ogni forma di inquinamento, anche attraverso l'adozione di misure che riducano al minimo l'impatto ambientale. L'efficienza dei mezzi, attraverso una costante manutenzione ed il controllo delle emissioni e dispersioni, è una caratteristica imprescindibile dell'operato di Idealservice, volta al massimo rispetto per l'ambiente.

Particolare attenzione è volta alla cura e alla salubrità dell'ambiente di lavoro.



5. RIDUZIONE DEI RIFIUTI

Idealservice Soc. Coop., proprio per suo statuto, si impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

Tale impegno si traduce anche nella promozione di iniziative che concorrono alla riduzione dei rifiuti attraverso l'incentivazione di ogni forma di raccolta separata e di recupero del materiale.



**Addio ai cassonetti
pieni di rifiuti
attraverso una
selezione
accurata
all'interno di ogni
casa**



CAPITOLO III

1. QUALITA' DEL SERVIZIO

La qualità del servizio intesa come capacità di soddisfare le esigenze dell'utente, viene promossa da Idealservice attraverso i seguenti fattori:

-  Continuità del servizio;
-  Rapidità nei tempi di risposta;
-  Regolarità nell'erogazione dei servizi;
-  Correttezza nei rapporti con l'utente;
-  Chiarezza nella comunicazioni con l'utente;
-  Accessibilità all'informazione da parte dell'utente;
-  Garanzia di sicurezza e la tutela dell'ambiente;
-  Formazione del personale preposto.

Sulla base di tali fattori vengono determinati gli standard di qualità, strumento di verifica non solo dell'efficacia ed efficienza del servizio, ma anche della soddisfazione degli utenti.

Per garantire un adeguato servizio agli utenti Idealservice si impegna a:

-  Utilizzare i più moderni mezzi di lavoro adibiti alla raccolta dei rifiuti o allo spazzamento meccanico stradale;
-  Utilizzare le più moderne attrezzature come cassonetti o bidoncini realizzati in plastica riciclata seconda vita, dotati di filtri antiodore ecc.;
-  Creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi;
-  Mantenere i contenitori per la raccolta sempre efficienti e puliti;
-  Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto).

2. GESTIONE DEI RAPPORTI CON GLI UTENTI

L'utente può presentare osservazioni, reclami e suggerimenti volti al miglioramento del servizio mediante gli appositi canali di comunicazione istituiti.

L'utente può presentare, sia verbalmente che per iscritto, un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele e osservazioni circa la qualità dei servizi erogati.

Al momento della presentazione del richiamo, l'utente deve fornire tutte le informazioni nel modo più dettagliato possibile, affinché Idealservice possa provvedere all'identificazione delle cause ed adottare i provvedimenti del caso per risolvere i disservizi.

Idealservice nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito all'utente, garantendo la risposta alle richieste di informazione ed ai reclami presentati sia verbalmente che in forma scritta, con la seguente tempistica e nei seguenti modi:

- Richieste dirette dell'utente = Tempo di risposta immediato
- Richieste scritte dell'utente = Tempo di risposta massimo 15 giorni lavorativi
- Reclami scritti dell'utente = Tempo di risposta massimo 15 giorni lavorativi

Di seguito si riportano i canali attraverso cui il cittadino potrà far pervenire le proprie comunicazioni: dalla semplice richiesta di informazioni, alla presentazione di reclami o segnalazione di disservizi, oppure richiesta di servizi dedicati come il ritiro a domicilio degli ingombranti, o ancora la segnalazione di rifiuti pericolosi abbandonati, come siringhe abbandonate etc... Idealservice ritiene fondamentale garantire un efficace sistema informativo e relazionale, volto al miglioramento qualitativo dei servizi resi.

- Idealservice ha istituito un servizio completamente gratuito per l'utente, un numero verde da poter chiamare dalle ore 8:30 alle ore 16:30 tutti i giorni feriali dal lunedì al sabato:



-per avere informazioni su Idealservice Soc. Coop. è inoltre possibile visitare il sito internet: www.idealservice.it, all'interno della sezione Ecologia, Servizi Ambientali, Comune di Garlanda potrai trovare informazioni utili nonchè indirizzo mail per inoltrare richieste e reclami.

3. MODALITA' DI VERIFICA DEL SERVIZIO E VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Per valutare la qualità del servizio rispetto ai fattori elencati Idealservice svolge apposite verifiche sul territorio utilizzando varie metodologie, riassunte di seguito:

- Verifiche periodiche sul territorio;
- Acquisizione delle valutazioni degli utenti, partecipando a riunioni pubbliche territoriali;
- Acquisizione delle valutazioni degli utenti analizzando le informazioni di ritorno (ad esempio i reclami);
- Verifiche straordinarie con le amministrazioni pubbliche e le associazioni di categoria interessate;
- Attivazione di campagne periodiche di customer care con interviste mediante questionari.

Idealservice Soc. Coop. si impegna a recepire i suggerimenti e indicazioni degli utenti, nonché a valorizzare eventuali reclami degli stessi attraverso l'apporto di continue migliorie al servizio reso e l'indagine accurata sulle cause di eventuali disservizi per evitarne il ripetersi.



La Carta dei Servizi, un patto tra noi e voi per **migliorare** i servizi resi

4. INFORMAZIONE E TRASPARENZA DEI RAPPORTI

Il cittadino ha diritto di essere trattato con rispetto e cortesia e di essere agevolato nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi. Il personale di Idealservice è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali, sia nelle comunicazioni telefoniche.

Le informazioni relative all'utilizzo dei servizi che Idealservice svolge sul territorio comunale, sono comunicate tramite: manifesti, opuscoli informativi, quotidiani locali, trasmissioni radiofoniche e/o televisive a diffusione locale, sito web, ecc.

Il linguaggio degli addetti ai lavori molte volte diventa una specie di codice incomprensibile per gli estranei. Idealservice ha sempre posto particolare attenzione a questi aspetti e ha introdotto le seguenti logiche nel lavoro dei propri collaboratori:

- nei rivolgersi ai cittadini-utenti, i dipendenti devono evitare il più possibile il ricorso a termini tecnici di difficile comprensione;
- i documenti aziendali devono essere facilmente comprensibili e leggibili.

E' convinzione di Idealservice che questi obiettivi potranno essere raggiunti con la fattiva collaborazione dei cittadini-utenti; è importante, quindi, che i cittadini segnalino i loro giudizi ed i loro suggerimenti.

5. COMPORTAMENTO DEL PERSONALE



Tutto il personale di Idealservice Soc. Coop. è impegnato a soddisfare le esigenze dell'utente e migliorare il livello di qualità del servizio reso. Viene curata una continua formazione affinché il comportamento sia improntato al rispetto e cortesia nei confronti dei cittadini, per agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Il personale aziendale è inoltre munito di tesserino di riconoscimento, che è tenuto ad esibire a chiunque ne faccia richiesta.



CAPITOLO IV

1. LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

RACCOLTA DOMICILIARE E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI COSTITUITI DA SCARTI ORGANICI PUTRESCIBILI, QUALI SCARTI DI CUCINA (ORGANICO) PER LE UTENZE DOMESTICHE

La raccolta differenziata della frazione organica contribuisce sensibilmente alla riduzione della produzione totale dei rifiuti di ogni cittadino, ecco perché nel territorio del Comune di Garlanda (escluse le frazioni di Paravenna e Zerbo Grande) viene attuata la raccolta di tale frazione porta a porta.

Le utenze domestiche conferiscono il rifiuto in sacchetti biodegradabili, allocati in apposita biopattumiera aerata sottolavello. I fori della biopattumiera garantiscono l'aerazione della frazione organica, a tutto vantaggio dell'abbattimento degli odori e della riduzione del fenomeno di condensa.

Una volta riempito, il sacchetto va ben chiuso e riposto nel contenitore da 25 lt di colore marrone fornito in dotazione e collocato in spazio privato. Solo quest'ultimo va esposto all'esterno della propria abitazione per la raccolta, nei giorni e con le modalità indicate nel Calendario di raccolta differenziata distribuito alle utenze. Il contenitore va esposto dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso.

La raccolta viene effettuata con frequenza trisettimanale nel periodo estivo (da giugno a settembre) nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì; bisettimanale nel periodo invernale (da ottobre a maggio) nei giorni di lunedì e venerdì.

Le utenze condominiali che ne hanno fatto richiesta e sono state autorizzate previa sottoscrizione di accordo con l'Ente, conferiscono la frazione organica all'interno dei sacchetti biodegradabili in un contenitore assegnato ad uso comune al condominio, esponendolo per la raccolta e ritirandolo in area privata al termine della stessa.

RACCOLTA DOMICILIARE E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI COSTITUITI DA SCARTI ORGANICI PUTRESCIBILI, QUALI SCARTI DI CUCINA (ORGANICO) PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

In considerazione della produzione di rifiuto organico di particolari utenze non domestiche (come ad esempio attività di ristorazione), viene attuata la raccolta domiciliare di tale tipologia di rifiuto. La frazione organica va conferita esclusivamente nei sacchi biodegradabili, che devono essere ben chiusi e riposti nei contenitori dedicati alla raccolta. In particolare la dotazione di essi varia dai 25 Lt ai 240 Lt di capacità, in corrispondenza dei quantitativi prodotti. Le utenze non domestiche usufruiscono del servizio di raccolta nei giorni dedicati alle utenze domestiche, con riferimento al Calendario di raccolta differenziata. Il contenitore va esposto dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso.

La raccolta viene effettuata con frequenza trisettimanale nel periodo estivo (da giugno a settembre) nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì, bisettimanale nel periodo invernale (da ottobre a maggio) nei giorni di lunedì e venerdì.

RACCOLTA DOMICILIARE E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI COSTITUITI DA CARTA E CARTONE PER LE UTENZE DOMESTICHE

Il servizio di raccolta viene effettuato sull'intero territorio del Comune di Garlenda. Gli utenti conferiscono carta e cartone e tetrapak nell'apposito contenitore bianco ricevuto in dotazione. Il contenitore va esposto dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso. Carta e cartone vanno conferiti ben piegati e pressati, il giorno di raccolta settimanale è mercoledì.



RACCOLTA DOMICILIARE E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI COSTITUITI DA CARTA PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

Le utenze non domestiche possono usufruire del servizio di raccolta domiciliare della carta, conferendola negli appositi contenitori bianchi da 50/120 lt ricevuti in dotazione. Il contenitore va esposto dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso. Il giorno di raccolta settimanale è il mercoledì.

RACCOLTA DOMICILIARE E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI COSTITUITI DA CARTONE PER LE UTENZE NON DOMESTICHE

Le utenze non domestiche selezionate conferiscono il cartone tramite pacchi da posizionarsi su suolo pubblico nei pressi del civico dell'utenza. Il materiale pressato e legato va esposto dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso. Il giorno di raccolta settimanale è il mercoledì.



RACCOLTA DOMICILIARE E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI COSTITUITI DA IMBALLAGGI IN PLASTICA PER LE UTENZE DOMESTICHE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE

Le utenze conferiscono gli imballaggi in plastica in sacchi gialli semitrasparenti ricevuti in dotazione, i sacchi vanno esposti presso il numero civico dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso. Il giorno di raccolta settimanale è il venerdì.

RACCOLTA STRADALE DEL VETRO E LATTINE PER LE UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE

Il vetro e le lattine vanno conferiti nelle apposite campane stradali posizionate sul territorio comunale. Il conferimento può avvenire senza limiti di orario.



RACCOLTA DI PILE E FARMACI

Le pile esauste e i farmaci scaduti sono rifiuti pericolosi, che devono essere conferiti separatamente, negli appositi contenitori dislocati sul territorio comunale e presso il Centro di Raccolta in Via Lerrone, presso Località Brà.





RACCOLTA DOMICILIARE DEGLI INGOMBRANTI PER UTENZE DOMESTICHE

Le sole utenze domestiche possono usufruire del servizio di raccolta a domicilio degli ingombranti , RAEE, batterie auto e olio esausto provenienti da locali e luoghi adibiti a civile abitazione.

La prenotazione viene effettuata chiamando il numero verde 800827022.

Gli ingombranti vanno esposti presso il numero civico, a bordo strada carrabile dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso.

2. LA RACCOLTA DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI: IL SECCO RESIDUO

I rifiuti restanti a seguito della selezione delle tipologie precedentemente elencate ad oggi non sono recuperabili, e vanno conferiti insieme, costituendo quella parte residuale di rifiuto che va necessariamente inviata a smaltimento. La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico ambientale ed il decoro pubblico.

RACCOLTA DOMICILIARE DEI RIFIUTI INDIFFERENZIATI (SECCO RESIDUO) PER UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE

I rifiuti indifferenziati vanno conferiti negli appositi sacchi grigi semitrasparenti, i sacchi vanno esposti presso il numero civico dalle ore 20:00 della sera prima del giorno di raccolta ed entro le ore 5:00 del mattino del giorno stesso. La raccolta viene effettuata settimanalmente nella giornata di lunedì.





3. IL CORRETTO CONFERIMENTO

Ogni cittadino è responsabile del corretto conferimento, ecco perché nel caso in cui i rifiuti non siano conferiti nella giusta giornata di raccolta o nel corretto orario di esposizione o nel sacco/contenitore dedicato, o ancora nel caso in cui i rifiuti vengano conferiti indiscriminatamente, gli addetti non procederanno alla raccolta. In tal caso il cittadino dovrà procedere alla correzione del conferimento, sempre ricordando che potrà chiamare il numero verde 800-827022 o scrivere all' indirizzo e-mail: servizioclienti.liguria@idealservice.it per chiarire i propri dubbi.





4. IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

Nel territorio comunale di Garlenda, in Via Lerrone presso Località Brà è presente il Centro di Raccolta, attrezzato per la raccolta differenziata di diverse tipologie di rifiuto.

Il Centro di Raccolta è un'area recintata, presidiata nell'orario di apertura al pubblico, presso cui gli utenti possono conferire in contenitori dedicati i rifiuti distinti nelle diverse tipologie. Presso il Centro l'utente può trovare esposto il Regolamento nel quale vengono riportate le modalità di conferimento, giorni e orari di apertura, indirizzi e contatti telefonici.

MATERIALI CONFERIBILI

Nel Centro di Raccolta le utenze domestiche possono conferire:

- ingombranti
- raee (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche);
- carta e cartone;
- imballaggi in plastica;
- oli e grassi alimentari
- batterie e accumulatori;
- imballaggi e oggetti in vetro;
- pneumatici fuori uso;
- toner e cartucce d'inchiostro;
- legno;
- oli minerali esausti;
- rifiuti da attività di giardinaggio (scarti e ramaglie);
- contenitori di vernici e colori;
- contenitori t/f (es. bombolette spray);
- pile esauste;
- farmaci scaduti;
- inerti.

Le utenze non domestiche possono conferire esclusivamente i rifiuti assimilati agli urbani, nei quantitativi e nelle modalità indicati nel Regolamento comunale di gestione dei rifiuti. Le attività produttive possono conferire esclusivamente i rifiuti non pericolosi assimilati ai rifiuti urbani a condizione che provengano dalle superfici soggette a tassazione. E' severamente vietato conferire rifiuti che provengono da scarti di lavorazione e/o rifiuti speciali o pericolosi per i quali lo smaltimento è a carico del produttore.



ORARI DI APERTURA DEL CENTRO DI RACCOLTA

ORARIO INVERNALE

(ottobre-maggio)

LUNEDI'	9:00-11:00	--
MARTEDI'	--	13:30-16:30
GIOVEDI'	9:00-12:00	13:30-16:30
SABATO	9:00-12:00	13:30-16:30

ORARIO ESTIVO

(giugno-settembre)

LUNEDI'	9:00-11:00	--
MARTEDI'	--	16:00-19:00
GIOVEDI'	9:00-12:00	16:00-19:00
SABATO	9:00-12:00	16:00-19:00



CAPITOLO V

1. AGGIORNAMENTO E VALIDITA' DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi di Igiene Urbana potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione. I clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni tramite gli strumenti informativi indicati in precedenza. 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. Questo documento è valido dal 30/05/2012 fino a che eventuali variazioni non verranno comunicate agli Utenti.

2. LEGGE SULLA PRIVACY

Idealservice provvede alla raccolta e conservazione dei dati personali nel rispetto del D. Lgs. 96/2003. Il trattamento dei dati è finalizzato unicamente all'assolvimento delle procedure amministrative connesse al servizio erogato.

Tutte le informazioni che abbiano carattere di riservatezza devono essere acquisite, gestite e comunicate esclusivamente dalle persone autorizzate, generalmente o specificamente.

Idealservice è comunque tenuta a proteggere le informazioni generate od acquisite, anche tramite strumenti informatici, e ad evitarne l'uso improprio o non autorizzato.

A tal fine, si impegna a porre in essere tutti gli adempimenti necessari e ad adottare tutte le misure di sicurezza idonee a garantire la riservatezza dei dati e delle informazioni. E' fatto obbligo a chiunque di rispettare dette misure di sicurezza, al fine di evitare intrusioni esterne, utilizzi non consentiti e perdite, anche accidentali, di dati e informazioni.



Comune di Garlanda



CARTA DEI SERVIZI



Comune di Garlanda

Via Roma, 4
17033 Garlanda - SV
Tel. 0182 580056
Fax 0182 580343
sito web:
www.comune.garlanda.sv.it
E-mail: info@comune.garlanda.sv.it



Sede Legale e Amministrativa:

Via Basaldella. 90
33037 Pasiand di Prato -UD
sito web: www.idealservice.it
E-mail: servizioclienti@idealservice.it

Sede Locale:

Via Asti 8
17053 Laigueglia-SV