



TeknoService



TeknoService



COMUNE DI GROPELLO CAIROLI
Provincia di Pavia

CARTA DEI SERVIZI



Che cos'è la Carta dei Servizi

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

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

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

È importante però che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l'impegno di TEKNOSERVICE S.r.l. da solo non è sufficiente a garantire buoni risultati senza la collaborazione di tutti i cittadini.

Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio è fondamentale, infatti, che si sviluppino in tutti i cittadini l'impegno ad una corretta e completa raccolta differenziata, l'utilizzo consapevole di cestini e cassonetti, del centro di raccolta e l'adozione di comportamenti responsabili, anche semplici e banali, come quello di non buttare a terra il pacchetto di sigarette finito.

Periodo di validità – revisioni

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

Dove trovarla

La carta dei servizi viene distribuita a tutti i cittadini e pubblicata sul sito WEB del Comune di Gropello Cairoli.

Chi siamo

TEKNOSERVICE S.r.l. è una società a responsabilità limitata, con sede legale ed amministrativa in Piosasco, (Torino) Viale dell'Artigianato, 10. La Società opera nel settore ambientale da oltre 15 anni, sia nel trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili sia nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:

- Progettazione, costruzione e gestione di impianti di trattamento di rifiuti solidi urbani ed assimilabili (impianti di selezione e trattamento, impianti di compostaggio);
- Recupero ambientale ed energetico;

- Progettazione, realizzazione e gestione dei servizi di igiene urbana e di piattaforme ecologiche per la raccolta differenziata in circa 150 Comuni. Tale attività viene gestita operativamente da unità operative dislocate sui territori delle Province di Pavia, Milano, Torino, Imperia, Napoli, Caserta, Bari, Brindisi, Cagliari, Nuoro.

TEKNOSERVICE S.r.l. è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO9001:2008, della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO14001:2004 e la certificazione OHSAS 18001:2007

Principi fondamentali

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

❖ Eguaglianza ed imparzialità del servizio

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

❖ Continuità

TEKNOSERVICE S.r.l. garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroche a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quale eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

❖ Tutela dell'Ambiente

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

❖ Qualità del servizio

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- Continuità del servizio
- Tutela dell'ambiente
- Formazione del personale

- Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

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

impegna a:

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

❖ Risposta alle richieste scritte

TEKNOSERVICE S.r.l. s'impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenute per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di protocollo aziendale.

❖ Informazioni all'Utente

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

- Call-Center **per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza al n. 800 615 622**
- l'ufficio Qualità Ambiente Sicurezza **telefonticamente al fax nr. 011 9043333 per inoltrare reclami**
- la comunicazione tramite la stampa, le campagne promozionali e materiale informativo
- materiale informativo disponibile presso il Comune di Gropello Cairoli
- sito internet www.teknoserviceitalia.com
- centro di servizio: Gambolò, via Lomellina 39 n. verde 800 615 622

La Tutela dell'Ambiente

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dalla TEKNOSERVICE S.r.l.. Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi. Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra TEKNOSERVICE S.r.l. e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda erogatrice del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di "risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pala 12, 20124 Milano.

Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4208 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 14 del 4 aprile 2005 sono le seguenti:

- ADICONSUM - PAVIA (PV) - Via Rolla, 3, www.adiconsum.it;
- ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, www.altroconsumo.it;
- CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Rivoli 4, tel. 02/70009318 02/36532636 - info@cittadinanzattivalombardia.com, www.cittadinanzattiva.it;
- CODACONS - PAVIA (PV) - Corso G. Mazzini, 14 www.codacons.it;
- CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, www.confconsumatori.it;

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio (Per informazioni è possibile consultare il sito: www.unioncamere.it, Unione regionale delle Camere di Commercio, Via Oldofredi 23, Milano, tel. 02/6079601, fax: 02/607960235).

Servizi di igiene urbana

I servizi di igiene urbana svolti da TEKNOSERVICE S.r.l. sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto. Nel calendario ecologico, distribuito ogni anno al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- raccolta della frazione secca separata al domicilio dalle utenze
- raccolta dell'umido separato al domicilio dalle utenze
- raccolta differenziata vetro e lattine con campane
- raccolta differenziata carta porta a porta
- raccolta differenziata plastica porta a porta
- raccolta degli ingombranti porta a porta alle utenze particolari
- raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
- raccolta differenziata pile con contenitori stradali
- raccolta differenziata dei rifiuti tramite contenitori e containers presso il Centro di Raccolta di via del Morgarolo

Rifiuti ingombranti	Batterie auto
Carta e cartone	Contenitori T e/o F
Legno	Oli minerali
Erba e verde	Oli e grassi vegetali
Pile esauste	Inerti - scorie di cemento
Farmaci	Toner per stampanti
Plastica	Raee
Polistirolo	Toner
Materiali ferrosi	
Vetro e lastre in vetro	

- ✓ Trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento
- ✓ Gestione del Centro Raccolta di via del Morgarolo
- ✓ Fornitura ed utilizzo durante le raccolte di apposite etichette adesive per segnalazione di errati conferimenti.
- ✓ Attivazione di un numero verde per le segnalazioni da parte dell'utenza.
- ✓ Pulizia degli scarichi abusivi di rifiuti.

- ✓ Campagne di educazione ecologia e distribuzione di materiale informativo e/o variazioni di servizio.
- ✓ Espletamento di adempimenti amministrativi,
- ✓ Predisposizione e trasmissione di tutte le comunicazioni e/o riepiloghi
- ✓ Servizi vari e su richiesta del Comune di Gropello Cairoli

TEKNOSERVICE S.r.l. ritiene fondamentale la partecipazione dei cittadini alle scelte relative al servizio e per questo garantisce a tutti gli utenti la possibilità di comunicazione diretta per segnalare disservizi, fornire osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

Annualmente, inoltre, TEKNOSERVICE S.r.l. sottopone un "Questionario di Soddisfazione Cliente" al Comune e valuta le informazioni così ottenute e le utilizza come dato significativo per il miglioramento dei servizi svolti e la definizione degli obiettivi per l'anno successivo.

Efficacia ed efficienza – certificazione qualità

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

Al fine di tenere sotto controllo le proprie attività TEKNOSERVICE S.r.l. ha definito alcuni indicatori e i relativi standard di qualità, cioè i livelli minimi di qualità del servizio che gli utenti hanno diritto di attendersi.

Standard Generali

❖ Continuità e Regolarità dei servizi

TEKNOSERVICE S.r.l. avvalendosi di una struttura organizzativa che permette di monitorare lo svolgimento dei servizi programmati, garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana. Il conseguimento di tali obiettivi è favorito dalla presenza costante sul territorio di assistenti addetti alla verifica dei servizi ed alla risoluzione di situazioni problematiche impreviste, dall'esistenza di un collegamento telefonico tra gli operatori e la sede operativa, nonché dalla disponibilità di un'officina interna di pronto intervento per la riparazione degli automezzi in tutto l'orario di lavoro. La creazione e lo sviluppo di un ufficio deputato all'organizzazione logistica degli smaltimenti permette di programmare per tempo soluzioni allo smaltimento di tutti i rifiuti raccolti e di studiare possibili temporanei sbocchi in casi di emergenza affinché non abbiano a presentarsi situazioni di preclusione allo smaltimento stesso degli scarti prodotti dalla cittadinanza.

❖ Idoneità delle frequenze di raccolta

TEKNOSERVICE S.r.l. effettua ogni servizio con le periodicità stabilite e comunicate all'utenza nei calendari distribuiti all'inizio di ogni anno; dette periodicità sono fissate, in relazione alle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto stesso, per garantire la massima igiene del territorio.

❖ Modalità e frequenze di raccolta

Tipologia rifiuto	Modalità raccolta	Frequenza	Giorno	Orari servizi
<u>Indifferenziato</u>	A domicilio	settimanale	Mercoledì	Il servizio viene svolto a partire dalle ore 6,00 e termine entro le ore 12,00
<u>Umido</u>	A domicilio	Bi settimanale	Lunedì giovedì	Il servizio viene svolto a partire dalle ore 6,00 e termine entro le ore 12,00
<u>Carta</u>	A domicilio	Settimanale	Martedì	Il servizio viene svolto a partire dalle ore 6,00 e termine entro le ore 12,00
<u>Plastica</u>	A domicilio	settimanale	Giovedì	Il servizio viene svolto a partire dalle ore 6,00 e termine entro le ore 12,00
<u>Vetro a campane</u>	Stradale	quindicinale		Il servizio viene svolto a partire dalle ore 6,00 e termine entro le ore 12,00
<u>Verde con cassonetti</u>	A domicilio	12 interventi anno	Lunedì	Vedi calendario
<u>Gestione centro di raccolta</u>			Vedi calendario	Vedi calendario

Orari di apertura dell'Isola Ecologica

PERIODO INVERNALE dal 1 dicembre – 28 febbraio:

- Martedì 10:00 – 12:00*
- Sabato 10:00 – 13:00 e 14:00 – 16:00*
- Domenica 10:00 – 13:00*

PERIODO ESTIVO dal 1 marzo – 30 novembre:

- Martedì 10:00 – 13:00*
- Giovedì 14:00 – 18:00*
- Sabato 10:00 – 18:00*
- Domenica 10:00 – 13:00*

*ad eccezione che cadano in delle festività

Tutela ambientale e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori

TEKNOSERVICE S.r.l. opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori. In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, TEKNOSERVICE S.r.l. ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:

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

Correttezza nei rapporti con l'Utente

TEKNOSERVICE S.r.l. è direttamente responsabile del comportamento dei propri dipendenti, i quali sono tenuti a trattare l'utente con rispetto e cortesia e ad agevolarlo nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi. Il personale TEKNOSERVICE S.r.l. è tenuto ad indicare le proprie

generalità sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche. Ogni qual volta l'utente venga in contatto con il personale aziendale per sottoscrivere atti deve ottenere tutti gli opportuni chiarimenti su di essi, indicazione delle eventuali clausole vessatorie ex art. 1341 c.c., le condizioni economiche e tecniche per l'utilizzo di tutti i servizi, le eventuali possibilità di ottenere agevolazioni nel caso si possiedano i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia. L'utenza è informata delle decisioni che la riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse. Le informazioni di carattere generale e quelle relative all'utilizzo dei servizi offerti da TEKNOSERVICE S.r.l. sono comunicate tramite manifesti, opuscoli informativi.

Completezza e accessibilità dell'informazione da parte dell'utente.

TEKNOSERVICE S.r.l. assicura a tutti gli utenti adeguate informazioni circa i servizi forniti attraverso:

- distribuzione di materiale divulgativo e informativo (opuscoli, calendari dei servizi, ecc.);
- predisposizione del numero verde dedicato all'utenza per richiedere informazioni, fornire suggerimenti e presentare reclami; sarà cura del personale addetto fornire tutte le indicazioni richieste, nel modo più completo, semplice e soddisfacente

Massimizzazione della Raccolta Differenziata

TEKNOSERVICE S.r.l. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata le seguenti frazioni:

- ✓ *Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani*
- ✓ *Carta e Cartone*
- ✓ *Verde*
- ✓ *Vetro e alluminio*
- ✓ *Plastica*
- ✓ *Legno*
- ✓ *Rae (Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche)*
- ✓ *Farmaci*
- ✓ *Olio vegetale*
- ✓ *Olio minerale*
- ✓ *batterie*

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

Data _____ Firma _____

modulo reclamo

Spettabile Azienda
TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l.
Viale dell'Artigianato n.10
10045 PIOSSASCO (TO)

Tel. 011 9043311
Fax 011 9043249

e-mail: info@teknoserviceitalia.com

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

barrare opzione scelta

- via fax al seguente numero: _____
- via e-mail al seguente indirizzo: _____
- con lettera al seguente indirizzo:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____.

Data _____ Firma _____

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

Data _____ Firma _____

Modulo gradimento dei servizi forniti

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmetterle all' Azienda in uno dei seguenti modi:

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

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

Grazie per la collaborazione.

DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

- **Genere** Maschio Femmina

- **La preghiamo di indicare la sua età**

<input type="checkbox"/> da 18 a 24	<input type="checkbox"/> da 25 a 34	<input type="checkbox"/> da 35 a 44	<input type="checkbox"/> da 45 a 54	<input type="checkbox"/> da 55 a 64	<input type="checkbox"/> oltre 65
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

- **La preghiamo di indicare il suo titolo di studio**

<input type="checkbox"/> nessuno	<input type="checkbox"/> licenza elementare	<input type="checkbox"/> licenza media inferiore	<input type="checkbox"/> licenza media superiore	<input type="checkbox"/> laurea
-------------------------------------	---	--	--	------------------------------------

- **La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia**

<input type="checkbox"/> 1 (da solo)	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> oltre 4
--------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

- **La preghiamo di indicare qual è la sua Professione**

<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalinga/o	<input type="checkbox"/> Pensionato/a	<input type="checkbox"/> Operaio/a
<input type="checkbox"/> Impiegato/a	<input type="checkbox"/> Insegnante	<input type="checkbox"/> Funzionario/Quadro	<input type="checkbox"/> Dirigente
<input type="checkbox"/> Libero professionista	<input type="checkbox"/> Commerciante	<input type="checkbox"/> Imprenditore	<input type="checkbox"/> Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggerimenti:										

ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web)										

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

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

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

SERVIZIO OFFERTO

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

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

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

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

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda TEKNOSERVICE S.r.l. S.r.l. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.