

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI INTEGRATO

COMUNE DI ARDEA (ETC)



E

L'IGIENE URBANA EVOLUTION S.R.L.



**L'IGIENE URBANA
EVOLUTION**
SOSTENIBILITÀ | SINERGIA | PASSIONE |

-Sommarario

Premessa	3
Oggetto e ambito di applicazione.....	4
Inquadramento della gestione nello schema regolatorio	4
Principi fondamentali adottati	4
Servizi previsti.....	7
Standard di qualità del servizio	7
Modalità del servizio	7
Riferimenti e punto contatti (Gestore RU)	14
Servizi offerti dal Gestore delle Tariffe.....	15
Modalità di prelievo	16
Modalità di calcolo della tariffa.....	16
Obblighi di servizio e indicatori e relativi standard di qualità	16
Attivazione, variazione e cessazione del servizio	17
Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)	17
Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF).....	17
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF).....	17
Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)	17
Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)	18
Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati.....	18
Modalità per l'invio di reclami, rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)	18
Obbligo di servizio telefonico Gestore RU (Articolo 20 TQRIF)	19
Servizi di ritiro su chiamata	19
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)	19
Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)	19
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)	19
Interventi per i disservizi e per le riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare.....	20
Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)	20
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF).....	20
Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto.....	20
Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF).....	20
Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	21
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)	21
Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)	21
Validità della carta dei servizi	22

Premessa

La presente Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di L'Igiene Urbana Evolution S.r.l., gestore di Igiene Urbana del Comune di Ardea ad assicurare la qualità dettata dalle norme di settore nei confronti dei cittadini, entro gli standard stabiliti nel seguente documento.

L'ente territorialmente Competente, è il **COMUNE DI ARDEA**.

La presente carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ha la finalità di avvicinare il cittadino/contribuente alla individuazione delle attività di gestione della TARI e, in modo particolare, per conoscere gli strumenti che lo stesso può utilizzare per ricevere informazioni e/o servizi. La Carta fissa principi per l'erogazione del servizio stabilisce standard generali riferibili alla qualità complessiva delle prestazioni e standard specifici che indicano prestazioni direttamente controllabili dal cittadino. La Carta della Qualità del Servizio di Igiene Urbana è un impegno scritto assunto dalla Gestione di **L'IGIENE URBANA EVOLUTION**, nei confronti dei cittadini, orientato a rendere i pubblici servizi meglio rispondenti alle esigenze effettive degli utenti e a migliorarne la qualità complessiva.

In caso di mancato rispetto degli obiettivi e/o degli standard prefissati, il cittadino/utente può presentare reclamo con le modalità previste. Il riconoscimento della mancata o difettosa erogazione di una singola prestazione può dare luogo ad azioni correttive e, se espressamente richiesto, ad un eventuale indennizzo/rimborso forfettario automatico, non avente carattere risarcitorio e distinto da questo. La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo della normativa. Pertanto, tutte le condizioni più favorevoli per i cittadini/contribuenti contenute nella Carta integrano quelle previste dalla normativa. Per sua stessa natura la Carta è caratterizzata da un linguaggio di facile accesso, nella stessa trovano spazio sia le indicazioni necessarie al cittadino che l'individuazione di quelli che sono gli standard di qualità con cui deve essere erogato il servizio. La Carta intende guidare il contribuente informandolo sui servizi messi a disposizione e fornendo gli elementi necessari per verificare in che misura vengono rispettati gli impegni che l'amministrazione si assume nei suoi confronti, garantendo i livelli di qualità dichiarati negli standard per rispondere sempre meglio alle aspettative dei contribuenti e perseguire il continuo miglioramento dei servizi resi.

La Carta della Qualità del Servizio rifiuti è parte di un atteggiamento più ampio ed articolato di attenzione ai cittadini/contribuenti al fine di consentire un approccio globale alla qualità del servizio prestato. La Carta è quindi uno strumento nelle mani del cittadino e delle Associazioni di difesa dei cittadini consumatori, per consentire un dialogo continuo tra il Comune e gli utenti del servizio.

Oggetto e ambito di applicazione

L'Igiene Urbana Evolution S.r.l. (identificato con il Gestore del servizio) è una società che opera da tre generazioni nel settore ecologico, presente da oltre cinquant'anni nei servizi pubblici essenziali con diversi centri di servizio nel centro-sud Italia.

Inquadramento della gestione nello schema regolatorio

Il Comune di Ardea in qualità di Ente Territorialmente Competente ha posizionato la gestione del servizio integrato dei rifiuti nello schema qualitativo I.

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

Principi fondamentali adottati

Eguaglianza

Il Gestore, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a

prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo L'Igiene Urbana Evolution S.r.l. provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

Costituisce impegno prioritario del Gestore L'Igiene Urbana Evolution S.r.l. garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, la Scrivente garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione e accesso agli atti

Il Gestore garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenute dal Gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore della raccolta e trasporto e spazzamento strade in base al servizio interessato.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Cortesìa

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il Gestore, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, porge la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Il Gestore considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegnano a tutelarne i dati personali.

A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore, garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantiscono ed agevolano tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Servizi previsti

Standard di qualità del servizio

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di Ardea, L'Igiene Urbana Evolution considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

Modalità del servizio

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da L'IGIENE URBANA EVOLUTION. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di ARDEA, dovrà essere anche disponibile e consultabile presso gli uffici comunali.

Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali);
- le caratteristiche dei contenitori;
- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti, in maniera visibile, a piè di fabbricato o esercizio commerciale, all'interno di aree condominiali secondo i calendari preposti.

ELENCO SERVIZI
Servizio di raccolta domiciliare di tutte le frazioni di rifiuto presso utenze domestiche e utenze non domestiche
Raccolta della frazione imballaggi presso le utenze commerciali
Servizio raccolta su chiamata, ingombranti, R.A.E.E. sfalci e ramaglie e toner
Servizio di raccolta rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani
Raccolta e trasporto R.U.P. pile esauste, farmaci scaduti
Raccolta e trasporto dei pannolini e dei pannoloni
Raccolta indumenti in buono stato
Raccolta oli vegetali esausti
Servizio di raccolta e pulizia in occasione di Fiere e Sagre
Servizio raccolta e pulizia aree mercatali
Servizio di trasporto presso gli impianti di recupero/smaltimento
Servizio di spazzamento meccanizzato e misto
Servizio di spazzamento manuale. Servizio di svuotamento cestini portarifiuti e servizi di igiene correlati. Raccolta deiezioni canine, foglie e siringhe abbandonate.
Servizio lavaggio strade
Servizio pulizia pozzetti stradali e caditoie
Servizio diserbo stradale
Servizio rimozione rifiuti abbandonati
Servizio di raccolta da Isole ecologiche mobili
Servizio di pulizia piste ciclabili
Responsabili del Servizio
Call Center e servizi amministrativi
Servizio di livellamento della sabbia lungo le barriere
Servizio di ripulitura e conservazione degli arenili
Servizio di lavaggio e disinfezione strade
Servizio di lavaggio e disinfezione dei contenitori e cestini pubblici
Manutenzione del verde pubblico e delle aree archeologiche
Gestione del Centro di Raccolta

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e differenziati

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

Il territorio del Comune è suddiviso in zone n 3 macro-zone operative di intervento per la raccolta presso le utenze domestiche al fine di ottimizzare le operazioni di raccolta, come meglio specificato negli allegati grafici.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. Le aree di alloggiamento dei contenitori dei rifiuti sono sottoposte, con cadenza quotidiana, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Le fasce orarie durante le quali i contenitori/sacchi vengono svuotati/ritirati sono le seguenti:

- Quotidiano dalle 6,00 alle 12,20.

Il ritardato prelievo di sacchi e/o svuotamento di alcuni contenitori derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 24 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

Raccolta dei rifiuti differenziati

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I **materiali recuperabili** per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- a) carta e cartone;
- b) imballaggi primari (in vetro, alluminio plastica, banda stagnata, etc.) rifiuti di imballaggio;
- c) frazione organica umida;
- d) potature e sfalci;
- e) raee e ingombranti;
- f) indumenti usati;

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì un servizio di raccolta differenziata dei **rifiuti urbani pericolosi**:

- a) prodotti relativi ai contenitori etichettati "T e/o F" (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti, bagni fotografici, bombolette spray);
- b) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- c) pile e batterie esauste.
- d) Oli alimentari esausti
- e) Cartucce per stampanti e toner

Raccolta di rifiuti ingombranti

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici RAEE, mobilio, suppellettili, etc.) saranno ritirati presso il domicilio su suolo pubblico, a titolo gratuito su richiesta dei clienti da inoltrare al numero verde.

Qualora, per motivi di forza maggiore, l'IGIENE URBANA EVOLUTION non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

È vietato depositare i rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE contestualmente ai materiali oggetto di raccolta domiciliare calendarizzata.

Servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento interesserà con modalità manuale e meccanizzata l'intero territorio comunale.

Servizi complementari

Rientrano nei servizi atti ad intervenire per dare pregio a spiagge e zone archeologiche, interventi quantificati con un numero di interventi annui pianificati e/o su richiesta dell'Ente

Altri servizi

L'IGIENE URBANA EVOLUTION, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Raccolta rifiuti pericolosi (pile, farmaci, oli vegetali esausti, contenitori t e/o f,)
- Diserbo
- Spurgo caditoie stradali
- Raccolta pannoloni presso utenti lungodegenti
- Pulizia mercati
- Lavaggio e disinfezione strade, cestini e contenitori
- Altri servizi

LA TUTELA

- Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di Tutela, sempre tramite il suddetto ufficio.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra L'IGIENE URBANA EVOLUTION ed Utente. Il Comitato di Tutela è composto da:

- 1) il Legale rappresentante de L'IGIENE URBANA EVOLUTION (o suo delegato) che lo presiede,

- 2) il rappresentante dell'Associazione dei Consumatori presente sul territorio
- 3) da un rappresentante del Comune

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- 1) interviste telefoniche;
- 2) invio di questionari;
- 3) incontri pubblici.

L'IGIENE URBANA EVOLUTION, sulla base delle opinioni raccolte si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

L'IGIENE URBANA EVOLUTION si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

CONTROLLI

L'IGIENE URBANA EVOLUTION riconosce al Comune 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 eventualmente affidati.

Consultazioni – Verifiche – Monitoraggio

L'azienda si adopera da subito all'istituzione di un efficiente sistema di monitoraggio permanente, al fine di garantire:

- il rispetto dei parametri del servizio offerto e di quanto stabilito nelle Carta della qualità per poter valutare le osservazioni e i reclami avanzati dai cittadini;
- l'efficienza del compostaggio domestico e il corretto uso delle attrezzature fornite alle utenze interessate;

Tale scopo viene perseguito mediante l'avvio di consultazioni periodiche (incontri azienda/utenza) e mediante la redazione/attivazione di un progetto di indagine finalizzato alla rilevazione della customer satisfaction, ovvero mediante l'individuazione di una procedura, di seguito dettagliata, finalizzata alla realizzazione ed il rilascio di un sistema di customer satisfaction sui servizi svolti in termini di monitoraggio, valutazione del gradimento e fruibilità.

CONSULTAZIONI

L'IGIENE URBANA EVOLUTION avvierà con cadenza annuale consultazioni dell'utenza, ovvero organizzerà incontri con attori di varia entità (associazioni di consumatori, comitati, associazioni ambientaliste, associazioni e rappresentanti delle attività produttive operanti sul territorio, stakeholders, etc)

Ulteriori momenti di ascolto saranno **le giornate ecologiche con punti informativi e interviste in strada** nei luoghi di maggiore afflusso. In queste occasioni di incontro sarà possibile sottoporre un

questionario di gradimento per rilevare la percezione dei servizi e dei risultati raggiunti. Al fine di assicurare un continuo aggiornamento, saranno coinvolte le associazioni volontarie presenti nel territorio dedite al monitoraggio delle attività, che utilizzeranno i seguenti strumenti:

- questionari di gradimento;
- sondaggi telefonici con campionamento casuale;
- materiali informativi.

VERIFICA E MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La verifica ed il monitoraggio della customer Satisfaction verranno attuati mediante l'applicazione di una procedura che si articolerà nelle seguenti fasi:

1. Progetto dell'indagine
2. Raccolta delle informazioni
3. Elaborazione e interpretazione dei dati raccolti
4. Uso e la comunicazione dei risultati

SCOPO

La procedura specifica le responsabilità, le modalità di analisi dei dati qualitativi rilevati dai servizi effettuati e la tipologia di statistiche che possono essere fatte utilizzando i suddetti dati.

Gli scopi delle sintesi e delle analisi statistiche sono di:

- monitorare nel tempo l'andamento della qualità di un determinato servizio;
- evidenziare i difetti e gli inconvenienti più frequenti ed importanti per intraprendere azioni correttive

APPLICABILITÀ

Le tecniche di analisi specificate nella procedura si applicano esclusivamente alle Commesse con caratteristiche di regolarità almeno mensile, in quanto solo con tale ipotesi si hanno dati di ritorno che possono essere considerati significativi. La procedura trova inoltre applicazione in tutte le elaborazioni dei dati effettuate per monitorare tutti gli aspetti aventi influenza sulla qualità, quali ad esempio (elenco non esaustivo):

- reclami/inconvenienti provenienti dall'esterno (committente ed utenti dei servizi);
- qualità e tempi di consegna delle forniture;
- costi aziendali.

TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

RGI RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA

RT RESPONSABILE TECNICO

RESPONSABILITÀ

La procedura si rivolge a:

- RT, responsabile dell'individuazione dei parametri di processo e di prodotto da tenere sotto controllo e quindi della raccolta delle registrazioni inerenti alle Commesse;
- RGI, responsabile dell'individuazione dei parametri da tenere sotto controllo e quindi delle elaborazioni statistiche a partire dai rilievi effettuati anche con l'ausilio del personale operativo e direttivo.

PROCEDURA

Generalità

L'utilizzo di specifiche tecniche statistiche, per un'analisi qualitativa e di tendenza dei servizi, richiede l'esistenza di "indicatori"; per indicatori si intendono grandezze, qualitative e/o quantitative, che forniscono informazioni sulle prestazioni del Sistema Qualità.

I dati sono raccolti in osservanza alle seguenti norme generali:

- 1) le informazioni sugli eventi devono essere raccolte in modo organizzato e facile da utilizzare (ad es. moduli);
- 2) le stesse informazioni e/o registrazioni devono essere sintetiche e tali da permettere l'individuazione in classi o tipologie omogenee di eventi;
- 3) le informazioni devono essere riconducibili ad uno specifico Servizio/Prodotto.

Spetta ad Assicurazione Qualità individuare gli strumenti statistici da utilizzare (medie aritmetiche, indici di variabilità, istogrammi, diagrammi di Pareto, ecc.), in relazione alle caratteristiche dell'indicatore e al tipo e campione dei dati.

I risultati delle analisi statistiche sono presentati da Assicurazione Qualità in sede di Riesame della Direzione al fine di mettere a disposizione della Direzione uno strumento di valutazione del Sistema Qualità aziendale.

RIFERIMENTI

Manuale SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA

Norma UNI EN ISO 9001:2008 / 14001 :2004 / OHSAS 18001/2007

ARCHIVIAZIONE

Le schede di raccolta dati compilate dal personale predisposto così come gli elaborati contenenti i risultati delle analisi statistiche condotte sono conservati a cura di RGI. Il personale incaricato della

compilazione delle schede conserva le stesse fino al momento della consegna delle stesse, una volta compilate, ad RGI.

Riferimenti e punto contatti (Gestore RU)

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi de L'IGIENE URBANA EVOLUTION.

- Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

- ❑ **“Filo diretto L'IGIENE URBANA EVOLUTION”** al numero 800300468 operativo dalle ore 09:00 alle 13:00, dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:

ottenere informazioni relative ai servizi erogati;

avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;

- richiedere l'erogazione di servizi speciali (es: ritiro pannoloni) o il servizio di asporto degli ingombranti, verde, raee etc;

- ❑ **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo ardeasidifferenzia@gmail.com;

- ❑ **Sito internet:** <https://www.igienevolution.it/ardea/>

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in *Via Pontina Vecchia km 35.800 - ARDEA - (RM)* , nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00

LA TUTELA

- Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che adotterà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di Tutela, sempre tramite il suddetto ufficio.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra L'IGIENE URBANA EVOLUTION ed Utente. Il Comitato di Tutela è composto da:

- 1) il Legale rappresentante de L'IGIENE URBANA EVOLUTION (o suo delegato) che lo presiede,
- 2) il rappresentante dell'Associazione dei Consumatori presente sul territorio
- 3) da un rappresentante del Comune

Servizi offerti dal Gestore delle Tariffe

Dal 6 giugno 2022 il Servizio di accertamento e riscossione di tutti i Tributi comunali è affidato in concessione alla Società "Municipia S.p.A."

In particolare, la Società si occupa della gestione volontaria e dell'accertamento della IUC (Imu, Tasi e Tari), dei Tributi minori (Tosap, Tari giornaliera, Diritto sulle pubbliche affissioni, Icp e Imposta di Soggiorno), del Canone Patrimoniale di Concessione, Autorizzazione o esposizione pubblicitaria e del Canone di Concessione per l'occupazione delle aree e degli spazi appartenenti al Demanio o al patrimonio indisponibile, destinati a mercati, realizzati anche in strutture attrezzate (Canone unico patrimoniale – CUP) e della Riscossione coattiva di tutte le entrate comunali, nonché dell'attività di supporto all'accertamento dell'entrata erariale.

Di seguito si indicano i servizi offerti dal Gestore delle Tariffe e rapporto con gli Utenti :

- Informazioni;
- Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani;
- Richiesta di variazione o cessazione del servizio;
- Assistenza alla compilazione della modulistica;
- Esame pratiche contribuenti;
- Controllo riscossione;
- Accesso agli atti dell'Ente;
- Segnalazioni;
- Reclami;

- Richiesta rettifica importi.

Modalità di prelievo

L'entrata disciplinata con apposito regolamento ha natura tributaria.

Il prelievo di natura tributaria è finalizzato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati, nel rispetto dei criteri fissati dal regolamento Tari.

Modalità di calcolo della tariffa

La tariffa è articolata nelle fasce di utenza domestica e di utenza non domestica.

Le utenze non domestiche sono suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti, sulla base dei criteri e dei coefficienti previsti dalla normativa vigente di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158.

Per la riconducibilità dell'utente nella fascia di utenza domestica o non domestica si applicano le disposizioni del Regolamento Tari.

La tariffa è commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158.

Le tariffe si compongono di una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (quota fissa), e da una quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti, al servizio fornito ed all'entità dei costi di gestione (quota variabile).

Obblighi di servizio e indicatori e relativi standard di qualità

Di seguito si riportano, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF.

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 6 TQRIF)

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Municipia s.p.a entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile e comunque al massimo entro il 30 giugno dell'anno successivo a mezzo posta all'indirizzo Via Ticino 41 - 00040, ARDEA (RM), via e-mail municipia.ardea@municipia.eng.it oppure pec municipia-ardea@legalmail.it, mediante sportello fisico sito in Via Ticino 41, - 00040 Tor San Lorenzo, ARDEA (RM).

Tempi di risposta alle richieste di attivazione del servizio (Articolo 8.1 TQRIF)

Municipia S.p.a. in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, risponderà alla richiesta di attivazione del servizio entro 60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile. come indicato nella richiesta dell'utente.

Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (Articolo 9 TQRIF)

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è pari a 7 giorni lavorativi (senza sopralluogo) ed entro 15 giorni lavorativi (con sopralluogo) dalla data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di attivazione del servizio. La suddetta richiesta si intende trasmessa dal gestore delle tariffe cioè il Comune.

CONTROLLI

L'IGIENE URBANA EVOLUTION riconosce al Comune 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 eventualmente affidati.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio (Articolo 10 TQRIF)

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Municipia S.p.a.

Per variazione del servizio si intende anche la richiesta di uscita dal servizio di Igiene Urbana delle utenze non domestiche o la sopravvenuta condizione dei requisiti di agevolazione previsti nel regolamento Tari del Comune di Ardea.

Tempo di risposta alle richieste di variazione o di cessazione del servizio (Articolo 12 TQRIF)

Municipia S.p.a. in qualità di gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, risponderà alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio entro 60 giorni solari dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente.

Reclami, richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati

Modalità per l'invio di reclami, rettifiche importi addebitati (Articoli 14, 15, 16 TQRIF)

Il contribuente deve richiedere il rimborso delle somme versate e non dovute, entro il termine di 5 anni dalla data del pagamento ovvero dal giorno in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione.

Municipia S.p.a. provvederà al rimborso entro 180 giorni dalla presentazione della richiesta.

Il contribuente può presentare all'Ufficio TARI sito in Via Ticino 41, Tor San Lorenzo del Comune di Ardea, gestito in concessione da Municipia S.p.a. nelle forme previste per la presentazione della dichiarazione TARI come previsto dal regolamento TARI, una richiesta di informazione, un reclamo scritto o una richiesta di rettifica degli importi pretesi.

Municipia S.p.a. predispose una specifica modulistica, disponibile presso l'Ufficio TARI e scaricabile dal sito www.comune.ardea.rm.it nell'apposita sezione dei tributi locali Il modulo per il rettifica scritto contiene almeno i seguenti campi:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;
- b) i dati identificativi del contribuente:
 - il nome, il cognome e il codice fiscale;
 - la ragione o denominazione sociale dell'utenza non domestica, con l'indicazione delle generalità della persona fisica che presenta il reclamo;
 - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
 - il servizio a cui si riferisce il reclamo o rettifica (gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti);
 - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
 - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
 - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Obbligo di servizio telefonico Gestore RU (Articolo 20 TQRIF)

Il gestore dell'attività di raccolta e trasporto, dispone di un numero verde totalmente gratuito h24 a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza, informazioni, segnalare disservizi.

Filo diretto L'IGIENE URBANA EVOLUTION al numero 800 300 468 operativo dalle ore 09:00 alle 13:00, dal lunedì al venerdì,

Servizi di ritiro su chiamata

Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (Articolo 29 TQRIF)

L'Igiene Urbana Evolution come Gestore del servizio di Igiene Urbana garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi per utenza almeno a bordo strada e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti.

Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (Articolo 30 TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email al seguente indirizzo: ardeasidifferenza@gmail.com o telefonicamente al seguente numero verde 800 300 468 operativo dalle ore 09:00 alle 13:00, dal lunedì al venerdì ovvero presso la propria sede in *Via Pontina Vecchia km 35.800 - ARDEA - (RM)*, nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici RAEE, mobilio, suppellettili, etc.) saranno ritirati presso il domicilio su suolo pubblico, a titolo gratuito su richiesta dei clienti da inoltrare al numero verde.

Qualora, per motivi di forza maggiore, l'IGIENE URBANA EVOLUTION non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

È vietato depositare i rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE contestualmente ai materiali oggetto di raccolta domiciliare calendarizzata.

Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata (Articolo 31 TQRIF)

Il ritiro dei rifiuti su chiamata è assicurato in **15 giorni lavorativi** a partire dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

Interventi per i disservizi e per le riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare

Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (Articolo 32 TQRIF)

La segnalazione di disservizi o di altre richieste da parte dell'utente può essere effettuata via email al seguente indirizzo: ardeasidifferenzia@gmail.com o telefonicamente al seguente numero verde 800 300 468 operativo dalle ore 09:00 alle 13:00, dal lunedì al venerdì ovvero presso la propria sede in *Via Pontina Vecchia km 35.800 - ARDEA - (RM)*, nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi (Articolo 33 TQRIF)

In caso di segnalazioni per disservizi, il tempo di intervento è pari a **10 giorni lavorativi**, dal ricevimento della segnalazione da parte dell'utente, qualora occorra un sopralluogo il tempo di intervento è pari a **15 giorni lavorativi**.

Continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto

Programma delle attività di raccolta e trasporto (Articolo 35.2 TQRIF)

Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti, alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (Articolo 48 TQRIF)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito 800 300 468 raggiungibile sia da rete fissa che da rete mobile.

Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (Articolo 49 TQRIF)

Comune di Ardea
Servizio Rifiuti

L'IGIENE URBANA EVOLUTION

BW

FAMOLA BENE
RIDUCI | RIUSA | RICICLA | RECUPERA

GIORNI DI CONFERIMENTO	DOMENICA	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ
UMIDO Rifiuti di Origine Organica						
MULTIMATERIALE Imballaggi in Plastica e Metalli						
VETRO Contenitori in Vetro						
CARTA E CARTONI Imballaggi in Cellulosa						
SECCO RESIDUO Rifiuti non Riciclabili						

Depositare i rifiuti, fuori alla propria abitazione, dalle ore 21:00 alle 24:00 del giorno indicato.

Ingombranti // RAEE // Rifiuti Verdi Servizio su Prenotazione: **800 300 468**

Per il ritiro è necessario fissare un appuntamento, utilizzando una delle seguenti modalità:

- contattare il Numero Verde **800 300 468**. Il Servizio è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00;
- compilare il form sul portale internet www.igieneevolution.it/ardea

Rifiuti Urbani Pericolosi e Rifiuti Speciali Contenitori presso i Rivenditori

- Farmaci scaduti o non utilizzati:** Da conferire nei contenitori installati presso farmacie e parafarmacie.
- Pile esauste:** Da conferire negli appositi contenitori installati presso rivenditori autorizzati.
- Contenitori di Sostanze Pericolose:** Da conferire negli appositi contenitori presso rivenditori autorizzati.

Abiti Dismessi e Olio Usato Contenitori Stradali Dedicati

- Olio Usato di origine organica:** da conferire, a qualsiasi ora, negli appositi contenitori dislocati sul territorio.
- Abiti Dismessi in buono stato:** da conferire, a qualsiasi ora, negli appositi contenitori dislocati sul territorio.

Rifiuti Verdi calendario di conferimento a parte
sfalci d'erba, foglie e fiori recisi; ramaglie, cortecce, potature siepi; residui vegetali da pulizia di orti e giardini.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a 24 ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal gestore per il servizio di pronto intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità

Validità della carta dei servizi

La presente Carta dei Servizi è conforme al TQRIF e redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'ETC identificato con il Comune di Ardea.

Sono tenuti al rispetto delle disposizioni contenute nella presente Carta di Qualità tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, relativamente agli utenti domestici e non domestici del servizio medesimo.

La presente carta di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani ha validità pluriennale con aggiornamento annuale.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti tempestivamente e comunque entro 30 giorni mediante avviso sulla sezione trasparenza rifiuti dei gestori del servizio integrato dei rifiuti urbani, sul sito del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'ETC.

La Carta dei Servizi, è resa disponibile presso gli uffici del gestore presso la sezione trasparenza rifiuti di tutti i gestori appartenenti alla gestione.

Eventuali modifiche saranno accompagnate da una relazione descrittiva dei criteri di revisione e le modalità previste per il loro conseguimento inviata al Comune di Ardea, che le valuta ed eventualmente le approva.

Le nuove regole saranno adottate e seguite avendo cura di ridurre al minimo il disagio per gli utenti. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta dal gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del gestore, di carattere straordinario ed imprevedibile.

ALLEGATI

Modulo n° 1: modulo reclamo.

Modulo n° 2: modulo suggerimenti

Modulo n° 3: modulo gradimento servizi forniti



L'IGIENE URBANA
EVOLUTION S.R.L

Modulo Reclamo

Spettabile **L'Igiene Urbana Evolution**

Via Pontina Vecchia km 35.800 - ARDEA

c.a.p. ARDEA (RM)

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

residente in _____ via _____ n° _____

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 _____



**L'IGIENE URBANA
EVOLUTION S.R.L**

Modulo Suggestimenti

Spettabile **L'Igiene Urbana Evolution**

Via Pontina Vecchia km 35.800 - ARDEA

c.a.p. ARDEA (RM)

Formulo il seguente suggerimento:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____

Firma _____

Sede legale : Via Roberto Lepetit 8/10 - 20134 Milano (Mi)
Numero Rea : MI - 2591418
Codice Fiscale / P.Iva : 11277540966
Pec : ligieneevolution@legalmail.it

Modulo di gradimento dei servizi forniti Spettabile L'Igiene Urbana Evolution

Via Pontina Vecchia km 35.800 - ARDEA

c.a.p. ARDEA (RM)

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte da L'Igiene Urbana Evolution e distribuite ai cittadini di ARDEA (RM) di trasmetterle nostra azienda in uno dei seguenti modi:

per posta al seguente indirizzo: via XXV Aprile, n.21

via mail al seguente indirizzo: ufficio.tecnico@igieneevolution.it Grazie della gentile collaborazione

DATI RELATIVI ALL'INTERESSATO

1. Genere

<input type="checkbox"/> Maschio	<input type="checkbox"/> Femmina
----------------------------------	----------------------------------

2. 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
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

3. 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
----------------------------------	---	--	--	---------------------------------

4. 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
--------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

<input type="checkbox"/> Studente	<input type="checkbox"/> Casalinga	<input type="checkbox"/> Pensionato	<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 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. 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. Suggerimenti:										

RAPPORTO CON IL CLIENTE

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

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, ecc.)										

Numero Rea : MI - 2591418

Codice Fiscale / P.Iva : 11277540966

Pec : ligieneevolution@legalmail.it



Cortesìa e disponibilit� del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilit� servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilit� di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)										

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalit  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
Sportello clienti										
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
Qualit� complessiva del servizio										
Continuit� nell'erogazione del servizio										
Tempestivit� di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori										
Percezione del rapporto qualit�/prezzo del servizio di igiene										

RECLAMI

