
	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 1 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3



**riduciamo, rispettiamo, ricicliamo**


## CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA (AREA CREMASCA)

<b>Revisione</b>	<b>Descrizione modifica</b>		<b>Data</b>
1	Revisione completa per allineamento con altri territori		01/02/2016
2	Revisione completa		01/02/2017
3	Sezioni Evidenziate		01/03/2018
Redatto (RTA-Crema)			Approvato (DGE)
Alberto Pavese			Primo Podestà
Verificato (QSA)		Francesca Rossetti	

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 2 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1 PRESENTAZIONE AZIENDALE E ATTIVITÀ SVOLTE .....	3
1.2 CERTIFICAZIONI .....	3
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>4</b>
2.1 PREMESSA.....	4
2.2 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
<b>3. ACCESSIBILITÀ' ALLE INFORMAZIONI .....</b>	<b>6</b>
<b>4. RECLAMI .....</b>	<b>6</b>
<b>5. GESTIONE RIMBORSI.....</b>	<b>7</b>
<b>6. STANDARD DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>7</b>
6.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	7
6.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE .....	7
6.3 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO .....	7
6.4 INFORMAZIONE AL CLIENTE .....	8
6.5 INFORMAZIONE NELLE SCUOLE .....	8
6.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	9
<b>7. GLI AGENTI AMBIENTALI DEL GESTORE.....</b>	<b>9</b>
<b>8. SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE .....</b>	<b>10</b>
<b>9. APP "RIFIUTIAMO" .....</b>	<b>10</b>
<b>10. RACCOLTA RIFIUTI.....</b>	<b>10</b>
<b>11. CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI .....</b>	<b>12</b>
<b>12. LE PIATTAFORME ECOLOGICHE.....</b>	<b>12</b>
<b>13. SPAZZAMENTO STRADE E MARCIAPIEDI.....</b>	<b>13</b>
<b>14. TUTELA.....</b>	<b>14</b>
<b>15. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI .....</b>	<b>14</b>

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 3 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

## 1. PREMESSA

### 1.1 Presentazione aziendale e attività svolte

Linea Gestioni, azienda del Gruppo LGH, opera su 5 aree territoriali distinte (Cremona, Crema, Rovato - BS, Lodi e Fombio - LO) e svolge le seguenti attività.

- Servizio di igiene urbana;
- Gestione raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e speciali, solidi e liquidi, pericolosi e non pericolosi, avviati allo smaltimento e/o al recupero;
- Gestione raccolta e trasporto e differenziazione dei rifiuti;
- Gestione spazzamento strade;
- Attività di intermediazione rifiuti senza detenzione;
- Gestione piattaforme ecologiche e centri di raccolta;
- Gestione di un impianto di trattamento rifiuti liquidi pericolosi e non pericolosi, di un laboratorio chimico e microbiologico.

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi svolti nei Comuni del bacino cremasco e nel Comune di Crema.

### 1.2 Certificazioni

Linea Gestioni ha da sempre manifestato grande attenzione ai temi della qualità, dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori come ribadito nelle proprie politiche, periodicamente riesaminate e divulgate ai lavoratori, ai clienti e ai fornitori.

Linea Gestioni, onde assicurare la qualità dei servizi erogati, ha attivato un Sistema di Gestione per la Qualità UNI EN ISO 9001 certificato da Ente Accreditato. L'aggiornamento e il miglioramento del sistema vengono assicurati attraverso il periodico riesame della politica, degli obiettivi e dei programmi, la formazione del personale, l'applicazione di strumenti di controllo e di misurazione delle performance di qualità dei servizi erogati e la verifica periodica dei risultati conseguiti.

Nell'espletamento delle proprie attività Linea Gestioni predilige l'utilizzo di metodi e tecnologie rispettosi dell'ambiente e della sicurezza e salute dei lavoratori.


Il controllo delle proprie performance ambientali, volto al miglioramento continuo e alla riduzione degli impatti ambientali negativi, è attuato tramite Sistema di Gestione Ambientale certificato secondo i requisiti della norma UNI EN ISO 14001 da Ente Accreditato e del Regolamento EMAS.

Il rispetto delle normative vigenti in tema di salute e sicurezza dei lavoratori è garantito anche dai Sistemi di Gestione della Sicurezza certificati da Ente Accreditato secondo i requisiti dello standard OHSAS 18001.

Informazioni di dettaglio sui sistemi di gestione attivi in azienda sono disponibili sul sito internet: <http://www.linea-gestioni.it/it/node/308>

### 1.3 Politica qualità, ambiente e sicurezza

La politica QAS è disponibile sul sito internet di Linea Gestioni al seguente indirizzo: <http://www.linea-gestioni.it/it/node/287>

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 4 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Premessa

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e comunicazione con l'utente predisposta al fine di mantenere un elevato livello di qualità dei servizi che Linea Gestioni si impegna a garantire e controllare periodicamente.

Nella Carta sono indicati i servizi offerti all'utenza ed individuati i criteri ed i parametri di qualità, al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il graduale miglioramento della qualità del servizio reso che costituisce per Linea Gestioni un obiettivo prioritario.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- D.P.C.M. del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 7 agosto 1990, n. 241 e s.m.i. "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi";
- Legge regionale n. 26 del 12/12/2003 "Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" (in particolare art. 7 "Carta dei Servizi");
- D.G.R. N. 12/12/2007 – n. 8/6144 "Schema tipo carta dei servizi dei rifiuti".

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

La Carta dei Servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani che sono disciplinati nel Contratto di servizio con il comune affidatario e si riferisce alle attività di pulizia nel territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero ed allo smaltimento.

La Carta si applica alle seguenti attività:


- Raccolta rifiuti;
- Spazzamento meccanizzato e manuale di strade e marciapiedi;
- Svuotamento cestini stradali getta rifiuti;
- Sgombero neve e servizio antighiaccio;
- Diserbo e taglio erba lungo le strade e aree pubbliche;
- Lavaggio e disinfezione fontane;
- Cancellazione scritte su edifici pubblici;
- Servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti presso i cimiteri comunali;
- Rimozione di carcasse abbandonate su suolo pubblico;
- Raccolta siringhe abbandonate;
- Gestione delle piattaforme ecologiche e dei centri di raccolta comunali.

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

La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet di Linea Gestioni dove può essere scaricata gratuitamente dal seguente indirizzo: <http://www.linea-gestioni.it/it/node/309>

### 2.2 Principi fondamentali

Nell'espletamento delle attività oggetto della presente Carta dei Servizi Linea Gestioni si basa sui seguenti principi fondamentali:

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 5 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

### **Uguaglianza ed imparzialità di trattamento**

I servizi pubblici erogati da Linea Gestioni sono ispirati al principio di eguaglianza, imparzialità, etica e trasparenza nei confronti dei clienti.

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

### **Continuità**

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

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione al cliente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, Linea Gestioni interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile.

### **Rispetto delle normative**

Linea Gestioni s'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**

Linea Gestioni s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte (vedi Politica par. 1.3).

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

### **Riduzione dei rifiuti**

Linea Gestioni s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

### **Partecipazione dei clienti**


Il cliente ha titolo di richiedere a Linea Gestioni le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con il cliente, Linea Gestioni individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento.

### **Cortesìa**

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

### **Efficacia ed efficienza**

Linea Gestioni è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 6 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Linea Gestioni pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

### **3. ACCESSIBILITÀ' ALLE INFORMAZIONI**

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

- Sportello Rifiuti presso il centro servizi di Via Volta, 3 – 26013 Crema (CR)
- **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:**
  - Lunedì-Mercoledì-Venerdì: dalle 9.00 alle 12.30 – dalle 14.30 alle 16.30
  - Martedì: dalle 9.00 alle 12.30
  - Giovedì: dalle 14.30 alle 16.30
- Numero verde: 800.904858 attivo con operatore da lunedì a sabato dalle 8.00 alle 21.00; nei restanti orari con segreteria telefonica.
- Comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- Campagne promozionali e materiale informativo;
- Indirizzo mail: [info@linea-gestioni.it](mailto:info@linea-gestioni.it); [sportello@linea-gestioni.it](mailto:sportello@linea-gestioni.it);
- Sito internet [www.linea-gestioni.it](http://www.linea-gestioni.it);

Per ulteriori esigenze (consegna kit di raccolta, rifacimento ecocard, ecc.), il cliente può rivolgersi anche al Servizio Igiene Urbana in Via Volta, 3 26013 Crema (CR) – tel. Tel. 0373/8971.

Linea Gestioni è impegnata a minimizzare i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.


Linea Gestioni comunica al cliente mediante gli strumenti indicati e si impegna a far sì che gli strumenti di comunicazione siano chiari, comprensibili ed accessibili al pubblico.

Linea Gestioni si impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale. Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte per posta, a mezzo fax, o per e-mail consegnando il reclamo agli sportelli aziendali. Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 10 giorni lavorativi dalla data di ricezione del reclamo, Linea Gestioni comunica l'esito finale, verbalmente o per iscritto, a seconda della modalità con la quale è stato inoltrato il reclamo. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nella risposta scritta Linea Gestioni deve indicare all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti.

### **4. RECLAMI**

Nell'ambito del proprio sistema di Gestione della Qualità, ha predisposto un'apposita procedura per la gestione delle segnalazioni e dei reclami del cliente. Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'Azienda.

Gli strumenti sono quelli precedentemente citati:

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 7 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

- Numero verde: 800.904858
- Fax: 0373/85210
- Mail all'indirizzo: [info@linea-gestioni.it](mailto:info@linea-gestioni.it); [sportello@linea-gestioni.it](mailto:sportello@linea-gestioni.it);
- Lettera all'indirizzo: Linea Gestioni Via Volta, 3 26013 Crema (CR).

## 5. GESTIONE RIMBORSI

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti contrattualmente e l'inadempienza sia stata riconosciuta dai tecnici comunali in contraddittorio con i tecnici della società, sarà cura di Linea Gestioni porre in essere, quale modalità di rimborso, tutte le risorse umane e tecnologiche al fine di recuperare il servizio o parte di esso entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

## 6. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- continuità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

### 6.1 Qualità del servizio

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

- utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, ecc.);
- creare il minor disagio possibile alla clientela durante lo svolgimento dei servizi;
- mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti;
- adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
- utilizzare per lo svolgimento dei servizi di igiene urbana prodotti ecocompatibili;
- rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro (dove contrattualmente previsto).

### 6.2 Risposta alle richieste scritte

Linea Gestioni s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 10 giorni lavorativi.


Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

### 6.3 Tempo di attesa al telefono

Linea Gestioni è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni, garantendo i seguenti standard:

60% delle chiamate risposte entro 60 secondi, 30% entro 120 secondi, 10% entro 180 secondi ad esclusione delle chiamate abbandonate.



	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 8 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

#### 6.4 Informazione al cliente

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

- l'Ufficio al numero 0373/8971 per tutto ciò che riguarda i rapporti con gli Clienti delle utenze non domestiche;
- numero verde 800.904858 per le segnalazioni di mancate raccolte, ecc.;
- mail [info@linea-gestioni.it](mailto:info@linea-gestioni.it)
- la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- campagne promozionali e materiale informativo;
- materiale informativo disponibile presso il Comune;
- lo sportello rifiuti di Via Volta 3 Crema;
- sito internet [www.linea-gestioni.it](http://www.linea-gestioni.it)

#### 6.5 Informazione nelle scuole

L'impegno di Linea Gestioni per l'ambiente è attento e costante: Linea Gestioni, contribuisce in modo significativo ad abbattere gli inquinanti atmosferici, a recuperare e riutilizzare i rifiuti, a depurare le acque sporche, ad illuminare meglio la città contenendo l'inquinamento luminoso.

Tutto ciò non basta: infatti senza la collaborazione dei cittadini, tutti gli sforzi fatti finora sarebbero vani. Per questo, Linea Gestioni, investe ogni anno in risorse ed energie per promuovere iniziative culturali e di formazione, rivolte in modo particolare ai ragazzi, cittadini di domani perché diventino difensori intelligenti dell'ambiente.

Forte di tale convinzione, Linea Gestioni ha avviato da tempo una stretta collaborazione con tutte le amministrazioni comunali del territorio e con tutte le scuole dei territori serviti attraverso la promozione di progetti didattici finalizzati a contribuire a diffondere nella scuola e far crescere negli studenti una sempre maggiore sensibilità per le tematiche della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile.


Verrà proposto fin dal primo anno di avvio del servizio – e riproposto per tutta la durata dell'appalto – un progetto di educazione ambientale destinato a tutte le scuole di ogni ordine e grado dei Comuni serviti. Il progetto si propone di:

- sensibilizzare gli alunni al riciclaggio dei rifiuti attraverso la raccolta differenziata
- sensibilizzare gli alunni al rispetto e alla pulizia degli ambienti scolastici (aule, laboratori e spazi comuni)
- coinvolgere gli alunni nella realizzazione degli appositi contenitori e cartelli indicatori per la raccolta differenziata all'interno dell'Istituto
- coinvolgere i ragazzi nella salvaguardia e nel rispetto dell'ambiente.

Ogni anno alla fine del mese di giugno verrà predisposto il progetto didattico del successivo anno scolastico (da avviarsi a settembre). La segreteria organizzativa di Linea Gestioni invierà ai Dirigenti di tutti gli Istituti Scolastici del territorio (nonché per conoscenza a tutte le Amministrazioni Comunali) un depliant informativo a tre ante con l'elenco delle attività proposte e le modalità di iscrizione. Le iscrizioni avverranno esclusivamente via web attraverso la compilazione di una specifica form dedicata alle scuole del territorio Cremasco presente sul portale scuole del Gruppo LGH: [www.profferraterra.it](http://www.profferraterra.it)

Le iscrizioni alle attività proposte si chiuderanno ogni anno il 31 ottobre così da consentire alla segreteria organizzativa di organizzare le attività già a partire dal 1° dicembre. Le attività si svolgeranno dal 1° dicembre al 31 maggio.



	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 9 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

Il progetto svilupperà il concetto della sostenibilità attraverso l'approfondimento di temi importanti quali la raccolta differenziata e la riduzione dei rifiuti attraverso:

- lezioni in classe sui temi della raccolta differenziata e sulla riduzione rifiuti
- visite guidate alle piattaforme per la raccolta differenziata
- visite guidate agli impianti di riciclo e di produzione di energia

## 6.6 Soddisfazione del cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Linea Gestioni effettuerà annualmente indagini di customer satisfaction inerenti il proprio operato. L'indagine mirerà anche a valutare, oltre a fattori legati al servizio erogato, compreso il servizio del call center aziendale, fattori di relazione con l'utenza (accessibilità; cortesia; competenza e professionalità del personale).

L'indagine verrà svolta mediante interviste telefoniche e interviste dirette a cittadini presso la piattaforma di Crema. D'intesa con l'Amministrazione Comunale/Stazione Appaltante l'indagine potrà prevedere "focus group" che coinvolgano famiglie residenti nei Comuni serviti e operatori commerciali. La rilevazione dei livelli di soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi erogati da Linea Gestioni sarà perseguita attraverso una specifica metodologia in modo da evidenziare i settori in cui gli stessi registrano un adeguato livello di soddisfazione dell'utenza.

Grazie allo strumento della Customer satisfaction è possibile mettere in evidenza trend con le precedenti rilevazioni e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per i quali il Gestore provvederà ad individuare azioni di miglioramento.

Oltre a quanto sopra descritto Linea Gestioni si impegna a:


- Verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione svolti con cadenza annuale in occasione della distribuzione dei calendari della raccolta porta a porta dei rifiuti;
- Verificare presso i clienti che hanno presentato reclami/segnalazioni, il grado di soddisfazione inerente la modalità di gestione adottata;
- Redigere, con modalità da definire, statistiche di segnalazioni e reclami giunti al servizio clienti per consentire la massima trasparenza agli Uffici Comunali/Stazione appaltante e al fine di pianificare azioni di miglioramento;
- Concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale/Stazione Appaltante la divulgazione dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini.

## 7. GLI AGENTI AMBIENTALI DEL GESTORE

I Comuni che ne fanno richiesta, possono avvalersi del supporto degli Agenti Ambientali.

Infatti al personale di Linea Gestioni che ha frequentato un idoneo corso di formazione in materia ambientale, può essere conferita con decreto del Sindaco la qualifica di Agente Ambientale per l'accertamento delle violazioni al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.

Gli Agenti Ambientali, anche con il supporto della Polizia Locale, operano per i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti) e il mancato rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, ecc.).

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 10 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

## 8. SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE

Linea Gestioni ha installato, su parte della flotta aziendale dedicata alla raccolta rifiuti e spazzamento strade, dei sistemi satellitari che consentiranno di verificare l'operatività dei predetti veicoli. L'iniziativa è volta a garantire una corretta e trasparente esecuzione del servizio certificandone i tracciati e gli eventi ad essi connessi (orari, velocità, puntualità, ecc.).

## 9. APP "RIFIUTIAMO"

rifiutiAMO è l'APP per smartphone e tablet che permette di sapere come conferire le varie tipologie di rifiuto, controllare i calendari della raccolta porta a porta nel Comune di residenza, individuare i centri di raccolta più vicini.

rifiutiAMO è disponibile gratuitamente per Android e per iOS.

## 10. RACCOLTA RIFIUTI

Il servizio di raccolta rifiuti nel bacino servito è articolato come contrattualmente previsto. Le informazioni relative ai programmi di raccolta dei vari comuni sono riportate:


a) Nella guida consultabile e scaricabile sul sito internet aziendale, selezionando l'area di territoriale e il comune: <http://www.linea-gestioni.it/it/raccolta-rifiuti/raccolta-porta-porta-informazioni-e-calendari>

b) Nel calendario inviato annualmente ad ogni cliente.

Le informazioni sul servizio possono anche essere richieste telefonicamente al Numero verde: 800.904858.

### 10.1 Raccolta porta a porta

UTENZE DOMESTICHE			
Tipologia di rifiuto	Contenitore	Frequenza centro abitato	Frequenza case sparse/cascine
Rifiuti indifferenziati	Sacco grigio semi-trasparente	Settimanale	Settimanale
Rifiuti organici (FORSU)	Bidone marrone	Bisettimanale Settimanale per chi richiede il servizio	Settimanale
Carta e cartone	Bidone blu o scatole di cartone	Settimanale Quindicinale Mensile	Mensile
Vetro e barattolame metallico	Bidone verde	Settimanale Quindicinale	Mensile
Imballaggi in plastica	Sacco o bidone giallo	Settimanale Quindicinale	Mensile

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 11 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

UTENZE NON DOMESTICHE			
Tipologia di rifiuto	Contenitore	Frequenza centro abitato	Frequenza utenze commerciali / specifiche
Rifiuti indifferenziati	Sacco grigio semi-trasparente	Settimanale	Settimanale Bisettimanale
Rifiuti organici (FORSU)	Bidone marrone	Settimanale Bisettimanale	Bisettimanale Giornaliera
Carta e cartone	Bidone blu o scatole di cartone	Settimanale Quindicinale Mensile	Settimanale Quindicinale Mensile
Vetro e barattolame metallico	Bidone verde	Settimanale Quindicinale	Settimanale
Imballaggi in plastica	Sacco o bidone giallo	Settimanale Quindicinale	Settimanale

L'esposizione dei rifiuti deve avvenire con il minimo anticipo rispetto all'orario di raccolta previsto per il ritiro dei rifiuti. Il ritiro dei contenitori e dei sacchi deve avvenire in giornata.

### 10.2 Ritiro dei rifiuti ingombranti e scarti vegetali

Il ritiro presso le abitazioni di mobili, elettrodomestici, oggetti ingombranti di arredo e scarti vegetali potrà essere richiesto direttamente dall'interessato.

Il servizio, a pagamento, potrà essere prenotato al numero verde **800/904858** negli orari di ufficio: da lunedì a sabato dalle ore **08.00** alle **21.00**.

Il servizio è garantito entro un massimo di 15 giorni.

L'esposizione del rifiuto deve avvenire poche ore prima del prelievo, a bordo strada o comunque in area raggiungibile dal mezzo aziendale.

In alternativa gli interessati possono portare i rifiuti ingombranti e gli scarti vegetali presso le piattaforme ecologiche, senza onere alcuno.

### 10.3 Raccolta differenziata per punti di conferimento


Sul territorio cittadino, in aree pubbliche e/o custodite, sono dislocati vari tipi di contenitori per la raccolta differenziata di pile esauste e farmaci scaduti.

### 10.4 Raccolta oli vegetali esausti

Per le attività commerciali (ristoranti, pizzerie, ecc.) è previsto il servizio gratuito porta a porta.

Il conferimento degli oli vegetali esausti al gestore del servizio pubblico solleva le attività dalle incombenze previste dalla normativa sui rifiuti.

Per le utenze domestiche è previsto il conferimento in piattaforme e/o centro di raccolta e/o IPER COOP di Crema.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 12 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

### 10.5 L'Ecomobile

Per agevolare il cittadino nel corretto smaltimento di alcune tipologie di rifiuto, con particolare riguardo alle categorie di utenza che hanno oggettive difficoltà a recarsi alla piattaforma e/o centro di raccolta e per i residenti nelle aree più distanti dalle piattaforme e/o dal centro di raccolta, LG attiva, su richiesta dell'Amministrazione Comunale, il servizio di raccolta di alcuni rifiuti con ECOMOBILE.

L'ECOMOBILE si sposta sul territorio e sosta presso mercati e supermercati, in base a un calendario prestabilito; presso scuole, sagre ed altri luoghi pubblici, in occasione di particolari iniziative che riguardano l'ambiente. Il servizio è riservato alle utenze domestiche e oltre ad essere una piccola "isola ecologica" funge anche da punto d'informazione sui servizi svolti da LG. Sono conferibili i seguenti rifiuti:

- medicinali scaduti e/o inutilizzati – pile – accumulatori al piombo – olio alimentare – lampade a basso consumo – tubi al neon – bombolette spray – contenitori "T" e/o "F" – vernici - piccoli elettrodomestici – toner – stoviglie in ceramica – pentolame
- L'ECOMOBILE può essere dotato di un sistema informatizzato di pesatura che consente di utilizzare l' ECOCARD/CRS e registrare i conferimenti.
- I rifiuti devono essere conferiti correttamente differenziati.
- Il servizio verrà attivato su richiesta delle AC.

## 11. CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

La distribuzione/assegnazione dei contenitori viene effettuata in base agli accordi con l'Amministrazione Comunale. La tipologia dei contenitori è descritta di seguito:

- FRAZIONE RESIDUA INDIFFERENZIATA: sacchi semitrasparenti di volumetria variabile;
- IMBALLAGGI IN PLASTICA: contenitori di colore giallo e/o sacchi semitrasparenti gialli di volumetria variabile;
- RIFIUTI ORGANICI (FORSU): contenitori di colore marrone di volumetria variabile;
- CARTA, CARTONCINO, CARTONE A PEZZI E CARTONI PER BEVANDE (TETRAPAK): contenitore blu di volumetria variabile;
- VETRO, LATTINE, SCATOLAME: contenitori verdi di volumetria variabile.

## 12. LE PIATTAFORME ECOLOGICHE


Le piattaforme ecologiche, nelle quali i cittadini possono portare anche rifiuti riciclabili voluminosi e ingombranti, si trovano nei Comuni di Bagnolo Cremasco, Castelleone, Crema, Montodine, Offanengo, Pandino e Soncino.

L'accesso alle piattaforme è consentito solo se muniti di ECOCARD, il tesserino magnetico consegnato a tutte le utenze iscritte negli elenchi TARI dei comuni serviti del Cremasco o tramite CRS.

L'accesso alle piattaforme è consentito fino a 10 minuti prima dell'orario di chiusura in modo da consentire le operazioni di scarico entro l'orario stabilito.

Gli orari di apertura sono anche consultabili nel sito internet di Linea Gestioni, e più precisamente all'indirizzo: <http://www.linea-gestioni.it/it/node/607>

Le utenze domestiche possono conferire gratuitamente qualsiasi tipologia di rifiuto differenziato, anche pericoloso.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 13 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

I rifiuti che possono essere conferiti sono quelli indicati nelle autorizzazioni rilasciate dall'Amministrazione Provinciale, pubblicate sul sito di Linea Gestioni quali ad esempio:


- RAEE rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche di sola provenienza domestica quali: tv, frigoriferi, forni, aspirapolveri, ecc.), computer e accessori, stampanti, lampade e tubi al neon; lampadine a risparmio energetico
- Toner e cartucce stampanti di sola provenienza domestica;
- Imballaggi in vetro;
- Imballaggi in plastica;
- FORSU
- Secco non riciclabile
- Metalli
- Legno
- Pneumatici fuori uso di sola provenienza domestica;
- Carta e cartone
- Rifiuti ingombranti di sola provenienza domestica;
- Farmaci scaduti e/o inutilizzati;
- Pile esaurite
- Batterie al piombo di sola provenienza domestica
- Scarti vegetali
- Oli e grassi commestibili
- Oli minerali di sola provenienza domestica
- Vernici e inchiostri di sola provenienza domestica

Le utenze non domestiche possono accedere provviste delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti nonché di regolare documentazione di accompagnamento del rifiuto (Formulario di Identificazione Rifiuti). Non possono essere conferiti rifiuti classificati pericolosi. Il servizio è offerto gratuitamente nei limiti qualitativi e quantitativi dell'assimilazione ai rifiuti urbani e nel rispetto delle autorizzazioni della piattaforma.

Gli orari di apertura delle piattaforme sono indicati di seguito: <http://www.linea-gestioni.it/it/node/607>

### 13. SPAZZAMENTO STRADE E MARCIAPIEDI

SERVIZIO	COME	QUANDO
Pulizia manuale e meccanizzata di tutte le superfici (marciapiedi compresi) ad uso pubblico in via permanente.	Spazzamento manuale: squadre di operatori che spazzano i marciapiedi e il bordo della strada con attrezzature meccaniche e manuali.	Frequenze diversificate: da giornaliero a mensile in base agli accordi con il Comune
	Spazzamento meccanizzato: pulizia meccanizzata della sede stradale	Frequenze diversificate: da giornaliero a mensile in base agli accordi con il Comune
	Cestini: operatori dotati di motocarro svuotano i cestini getta rifiuti e rimuovono piccoli sacchi abbandonati	Frequenze diversificate in base alle zone in base agli accordi con il Comune

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 14 di 14
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	3

Tutti gli automezzi dedicati allo spazzamento meccanico stradale sono dotati di sistemi GPS di rilevazione satellitare.

#### **14. TUTELA**

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/mail all'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza (via Del Commercio - 26013 Crema (CR)).

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

Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, il cliente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra Linea Gestioni e cliente con riferimento a violazioni ai principi e agli standard della Carta e di rispondere alle richieste del cliente stesso.

#### **15. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

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

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

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