


SERVIZIO DI IGIENE URBANA AREA CREMASCA


## **CARTA DEI SERVIZI**



	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 1 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1


**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
Redatto (RTA-Crema)		Verificato (QSA)	Approvato (DGE)
Rosadele Bonazza		Marcello Capitanio	Primo Podestà

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 2 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>3</b>
1.1 L'AZIENDA .....	3
1.2 CERTIFICAZIONI .....	4
1.3 SICUREZZA.....	4
<b>2. PRINCIPI FONDAMENTALI .....</b>	<b>4</b>
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO .....	4
2.2 POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA .....	4
2.3 CONTINUITÀ .....	6
2.4 RISPETTO DELLE NORMATIVE.....	6
2.5 TUTELA DELL'AMBIENTE.....	6
2.6 RIDUZIONE DEI RIFIUTI.....	6
2.7 PARTECIPAZIONE .....	7
2.8 CORTESIA .....	7
2.9 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	7
2.10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI .....	7
<b>3. ACCESSIBILITÀ' ALLE INFORMAZIONI .....</b>	<b>7</b>
<b>4. RECLAMI.....</b>	<b>8</b>
<b>5. STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>8</b>
5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	9
5.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE .....	9
5.3 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO.....	9
5.4 INFORMAZIONE AL CLIENTE .....	9
5.5 INFORMAZIONE NELLE SCUOLE.....	9
5.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE .....	9
<b>6. PROGRAMMI DI RACCOLTA .....</b>	<b>10</b>
<b>7. APP "RIFIUTIAMO" .....</b>	<b>10</b>
<b>8. DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI .....</b>	<b>10</b>
<b>9. PIATTAFORME SOVRACOMUNALI RACCOLTA RIFIUTI E ORARI DI APERTURA .....</b>	<b>10</b>
<b>10. TUTELA.....</b>	<b>11</b>
<b>11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....</b>	<b>11</b>

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 3 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

## 1. PREMESSA

### 1.1 L'Azienda

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.

- 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 e di un impianto di trattamento sabbie.

La presente Carta dei Servizi si applica ai servizi svolti nell'area di Crema.

La Carta dei servizi di LINEA GESTIONI è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri (27 gennaio 1994) che fissa dei principi ai quali la Società intende uniformarsi nell'erogazione dei servizi.

Lo scopo di questo documento è garantire a tutti i cittadini un servizio qualitativamente adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente.

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 e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.
- Raccolta differenziata.
- Pulizia stradale sia meccanizzata che manuale.
- Gestione piattaforme e/o centri di raccolta organizzati.
- Avvio a smaltimento rifiuti solidi urbani indifferenziati, rifiuti solidi urbani differenziati, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi.

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:

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 4 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

<http://www.linea-gestioni.it/it/responsabilit%C3%A0-sociale/carta-dei-servizi>

## 1.2 Certificazioni

Per garantire quanto sopra citato LINEA GESTIONI ha deciso di certificare la propria organizzazione alle seguenti norme internazionali volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2008 “Sistemi di gestione per la qualità”
- UNI EN ISO 14001:2004 “Sistemi di gestione ambientale”
- BS OHSAS 18001:2007 “Sistemi di gestione per la salute e la sicurezza nei luoghi di lavoro”
- REGOLAMENTO CE N° 1221/09 del Parlamento Europeo “Sistema comunitario di Ecogestione ed audit (EMAS)” limitatamente alle aree di Rovato e Crema.

## 1.3 Ambiente e Sicurezza

LINEA GESTIONI non solo ha attuato quanto previsto dalla normativa vigente in materia ambientale e di Sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 152/06 e s.m.i. e D.Lgs. 81 del 09/04/2008 e s.m.i.), ma ha adottato un Sistema di Gestione integrato per la qualità, l’ambiente e la sicurezza finalizzato al miglioramento continuo.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da Linea Gestioni sono ispirati al principio di eguaglianza ed imparzialità 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.

### 2.2 Politica qualità, ambiente e sicurezza

Linea Gestioni è la Società Operativa di Business, operante nel settore della raccolta rifiuti, del Gruppo LGH, la multiutility nata dal processo di aggregazione delle aziende ex-municipalizzate di Cremona (AEM), Crema (SCS), Lodi (Astem), Pavia (ASM) e Rovato (Cogeme).


La società opera per conto dei Comuni nel settore dei Servizi di igiene urbana nella Regione Lombardia, in particolare nel servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali, solidi e liquidi, pericolosi e non pericolosi avviati allo smaltimento e/o recupero, nella gestione raccolta differenziata, nello spazzamento strade, nello sgombero di neve e ghiaccio, nella gestione dei centri di raccolta e delle piattaforme per la raccolta differenziata dei rifiuti; inoltre Linea Gestioni gestisce un impianto di trattamento rifiuti liquidi pericolosi e non pericolosi, un laboratorio chimico e microbiologico, un impianto di trattamento sabbie ed effettua attività di intermediazione dei rifiuti senza detenzione degli stessi.

In coerenza con la politica del Gruppo LGH, nello svolgimento delle molteplici attività, la Società presta grande attenzione alla qualità del servizio offerto, alla tutela dei lavoratori ed alla sostenibilità ambientale e sociale.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 5 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

In particolare, Linea Gestioni si avvale di un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza, conforme agli standard internazionali di riferimento (UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, Regolamento CE1221 e BS OHSAS 18001), basato sui seguenti elementi fondamentali:

- sviluppo di un modello di società che possa soddisfare la necessità di gestione associata dei servizi per Enti Comunali;
- soddisfazione del proprio cliente, interno ed esterno, come presupposto fondamentale alla creazione di valore per gli azionisti;
- tutela della salute e della sicurezza dei propri dipendenti, di quelli delle Società che operano a proprio favore e della popolazione circostante gli impianti e le attività svolte sul territorio, con particolare impegno alla prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali;
- promozione delle pari opportunità;
- messa a disposizione del presente documento a tutte le parti interessate;
- tutela dell'ambiente, come elemento caratterizzante della propria attività;
- costante tensione di tutta l'organizzazione verso il miglioramento continuo, inteso come processo di crescita delle risorse e delle prestazioni dei processi soprattutto in tema di salute e sicurezza dei lavoratori e di tutela ambientale, attraverso la definizione e l'attuazione di specifici obiettivi e programmi ed il ricorso, ove economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- adozione del criterio di uso sostenibile delle risorse naturali;
- comunicazione all'esterno ed all'interno della politica, degli obiettivi, dei programmi e delle prestazioni in materia di qualità, ambiente, sicurezza, mantenendo uno stretto dialogo con le diverse parti interessate (clienti, dipendenti, autorità, Enti di controllo ecc.);
- impegno al rispetto della normativa cogente e delle eventuali prescrizioni sottoscritte, sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l'assicurazione di più elevati standard di sicurezza e per la salvaguardia ambientale;
- valorizzazione dei dipendenti, mediante un continuo coinvolgimento, una continua sensibilizzazione e una costante formazione;
- diffusione di comportamenti etici;
- consultazione del personale in tema di sicurezza e salute sul lavoro, in modo particolare quando vi siano cambiamenti che possano influire su tali aspetti;
- monitoraggio delle prestazioni, come elemento centrale di ogni scelta aziendale;
- preparazione e capacità di risposta efficace in caso di emergenze;
- applicazione dei principi contenuti nella Politica Integrata anche nei rapporti con organizzazioni o enti esterni;
- diffusione delle politiche e degli obiettivi al personale dipendente e verifica della loro comprensione;
- impegno a riesaminare periodicamente la Politica ed i suoi obiettivi;
- ricorso a fornitori, appaltatori e collaboratori qualificati;
- riduzione dei rischi residui per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l'attuazione di appropriati programmi di formazione, l'adozione di istruzioni di lavoro e l'utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- destinazione di risorse adeguate per il reporting nell'ambito del sistema qualità, ambiente e sicurezza ed adozione di strumenti statistici e gestionali, quali: monitoraggio di indicatori prestazionali, conduzione di verifiche ispettive, azioni correttive/preventive e riesami da parte della Direzione, finalizzati alla gestione efficace del sistema;
- redazione e aggiornamento annuale della Dichiarazione Ambientale e relativa messa a disposizione delle Autorità competenti, degli Enti di controllo e della comunità.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 6 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

Crema 01/10/2015	
Il Presidente	Il Procuratore Generale
Bruno Paggi	Primo Podestà

La politica QAS è disponibile sul sito internet di Linea Gestioni al seguente indirizzo:

<http://www.linea-gestioni.it/it/responsabilit%C3%A0-sociale/qualit%C3%A0-dei-servizi>

### **2.3 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.

### **2.4 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 dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

### **2.5 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.

### **2.6 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.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 7 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

## **2.7 Partecipazione**

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.

## **2.8 Cortesia**

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.

## **2.9 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.

## **2.10 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:

a) Sportello Rifiuti in Via Volta, 3 26013 Crema (CR)

### **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO**

Lunedì: dalle 9.30 alle 12.30 – dalle 14.30 alle 16.30

Martedì: dalle 9.30 alle 12.30

Mercoledì: dalle 9.30 alle 12.30 – dalle 14.30 alle 16.30

Giovedì: dalle 14.30 alle 16.30


Venerdì: dalle 9.30 alle 12.30 – dalle 14.30 alle 16.30.

b) Numero verde: 800.904858 attivo con operatore da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.00, il sabato dalle 8.00 alle 12.00, nei restanti orari con segreteria telefonica

c) comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;

d) campagne promozionali e materiale informativo;



	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 8 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

e) indirizzo mail: [info@linea-gestioni.it](mailto:info@linea-gestioni.it);

f) sito internet [www.linea-gestioni.it](http://www.linea-gestioni.it);

Per segnalazioni relative al servizio, il cliente può rivolgersi al Servizio Igiene Urbana in Via Volta, 3 26013 Crema (CR) – tel. Tel. 0373/8971 (lun-ven 8.00/12,30 e 14.00/16.30). 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 20 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 20 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, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate, e le persone di riferimento.

#### **4. RECLAMI**

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:

- Numero verde: 800.904858
- Telefono 0373/8971
- Fax: 0373/202457
- Mail all'indirizzo: [info@linea-gestioni.it](mailto:info@linea-gestioni.it);
- Lettera all'indirizzo: Linea Gestioni Via Volta, 3 26013 Crema (CR).

#### **5. 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.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 9 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

### 5.1 Qualità del servizio

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

- utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.);
- creare il minor disagio possibile alla clientela 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).

### 5.2 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 20 giorni lavorativi.

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

### 5.3 Tempo di attesa al telefono

Linea Gestioni è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni. Attualmente il tempo medio di attesa è di circa 2 minuti.

### 5.4 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:

- a) l'Ufficio Servizio Igiene Ambientale telefonicamente al numero 0373/8971 per tutto ciò che riguarda i rapporti con gli Clienti;
- b) numero verde 800.904858;
- c) mail [info@linea-gestioni.it](mailto:info@linea-gestioni.it)
- d) la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- e) campagne promozionali e materiale informativo;
- f) materiale informativo disponibile presso il Municipio;
- g) sito internet [www.linea-gestioni.it](http://www.linea-gestioni.it)


### 5.5 Informazione nelle scuole

Linea Gestioni realizza opuscoli inerenti i servizi erogati e contenenti le informazioni utili per un migliore utilizzo degli stessi.

### 5.6 Soddisfazione del cliente

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

Linea Gestioni s'impegna, sulla base delle verifiche effettuate, a pubblicare annualmente, sul sito internet e sulle riviste aziendali distribuite alla clientela, un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione del cliente.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 10 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

## 6. PROGRAMMI DI RACCOLTA

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/informazioni-sulla-raccolta-calendari>

- b) Nel calendario inviato annualmente ad ogni cliente.

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

## 7. APP "RIFIUTIAMO"

**rifiutiAMO** è l'APP per smartphone e tablet che ti permette di scoprire come conferire ogni tipologia di rifiuto, controllare i calendari della raccolta porta a porta nel tuo Comune, trovare i centri di raccolta più vicini a te. **rifiutiAMO** è disponibile gratuitamente per Android e per iOS.

## 8. DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI

La distribuzione dei contenitori viene effettuata in base agli accordi con l'Amministrazione comunale. La tipologia dei contenitori è visibile ai seguenti link:

[www.linea-gestioni.it](http://www.linea-gestioni.it)

## 9. PIATTAFORME SOVRACOMUNALI RACCOLTA RIFIUTI E ORARI DI APERTURA

Linea Gestioni nel territorio Cremasco gestisce le sette piattaforme per la raccolta 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.


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 riportati nel sito internet di Linea Gestioni, e più precisamente all'indirizzo:

<http://www.linea-gestioni.it/it/raccolta-rifiuti/centri-di-raccolta-e-piattaforme-sovracomunali/piattaforme-sovracomunali-area-cremasca>

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

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS44	Pag. 11 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA CREMASCA</b>	Revisione	1

- Toner e cartucce stampanti di sola provenienza domestica;
- Imballaggi in vetro;
- Imballaggi in plastica (fino a lt.5);
- Metalli
- 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
- Scarti vegetali
- Oli e grassi commestibili
- Oli minerali di sola provenienza domestica
- Vernici e inchiostri di sola provenienza domestica

E' possibile richiedere a Linea Gestioni alcuni servizi a pagamento tra cui il servizio a domicilio per il ritiro di rifiuti ingombranti e scarti vegetali. Il cliente può prenotare il servizio al numero verde 800.904.858 negli orari di ufficio: da lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00.

## **10. 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.

## **11. 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.