


SERVIZIO DI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO


## **CARTA DEI SERVIZI**



	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 1 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6


**CARTA DEI SERVIZI**  
**IGIENE URBANA**  
**(AREA ROVATO-FOMBIO)**

<b>Revisione</b>	<b>Descrizione modifica</b>		<b>Data</b>
4	Revisione completa		01/09/2013
5	Modifica societaria		01/02/2014
6	Revisione per allineamento carte		01/02/2016
Redatto (RTA Area Rovato-Fombio)		Verificato (QSA)	Approvato (DGE)
Giovanbattista Bulgari		Marcello Capitanio	Primo Podestà

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 2 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

## 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 DI LINEA GESTIONI .....	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 QUALITÀ' DEL SERVIZIO.....</b>	<b>8</b>
5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	8
5.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE .....	8
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>9</b>
<b>7. APP "RIFIUTIAMO" .....</b>	<b>10</b>
<b>8. DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI .....</b>	<b>10</b>
<b>9. CENTRI DI RACCOLTA 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 DQS42	Pag. 3 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

## 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 Rovato e Fombio.

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 DQS42	Pag. 4 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

<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 di Linea Gestioni

#### 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.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 5 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

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.

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;

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 6 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

- redazione e aggiornamento annuale della Dichiarazione Ambientale e relativa messa a disposizione delle Autorità competenti, degli Enti di controllo e della comunità.

Crema 01/10/2015

Il Presidente

Bruno Paggi

Il Procuratore Generale

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. 2.2).


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 DQS42	Pag. 7 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

## 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 recante indicazione del settore di appartenenza

## 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 accedere alle informazioni sui servizi svolti, Linea Gestioni dispone dei seguenti strumenti:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<b>Numero verde</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Domande riguardanti: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe, reclami, servizi rimborso, stipula, variazione e disdetta contratti.</li> <li>Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Numero 800 721 314</li> <li>Con operatore dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30 (lun-ven)</li> <li>Con risponditore telefonico tutti i giorni (in orario di chiusura)</li> <li>Costo della telefonata: gratuito</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orario di disponibilità del servizio: tutti i giorni h 24</li> <li>Tempo medio di attesa 2 minuti</li> </ul>
<b>Ufficio relazioni con il pubblico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Domande riguardanti: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe.</li> <li>Domande/inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard o per errori di conteggio nelle fatture, richieste di rimborso, nuove proposte.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indirizzo:</li> <li>Via Del Maglio, 10 25038 Rovato (BS)</li> <li>Aperto al pubblico dalle ore 9.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30 (lun-ven)</li> <li>Telefono 030 7714.1</li> <li>Fax 030 7722700</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orario di apertura: min 6 ore (lun-ven)</li> <li>Garantire almeno un giorno di orario continuato infrasettimanale</li> <li>Prevedere percorsi preferenziali per i portatori di handicap</li> </ul>



	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 8 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<b>Sito internet</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Informazioni sul servizio e sue novità</li> <li>• Compilazione e inoltro modulo reclami e modalità di rimborso</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="http://www.linea-gestioni.it">www.linea-gestioni.it</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aggiornare e verificare i contenuti ogni 15 giorni</li> </ul>
<b>Indirizzo e-mail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="mailto:rtr@linea-gestioni.it">rtr@linea-gestioni.it</a></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Risponderemo alle vostre e-mail entro 20 giorni</li> </ul>

#### 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: 800/72.13.14
- Mail all'indirizzo: [rtr@linea-gestioni.it](mailto:rtr@linea-gestioni.it)
- Lettera all'indirizzo: Via Del Maglio 10 – 25038 Rovato (BS)

#### 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.


##### 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.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 9 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

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 Ambientale telefonicamente al numero 030/7714400 per tutto ciò che riguarda i rapporti con i Clienti;
- b) l'Ufficio relazioni con il Pubblico tel. 030/7714.1 fax 030/7722700 per qualsivoglia altra informazione relativa all'azienda;
- c) l'Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza tel. 030/7714425 fax 030/7714426 per inoltrare reclami;
- 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 i Municipi;
- 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.

## **6. PROGRAMMI DI RACCOLTA**


Le informazioni relative ai programmi di raccolta sono riportate:

- a) nella guida consultabile e scaricabile sul sito internet aziendale

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

- b) Nel calendario inviato annualmente ad ogni cliente.

Le informazioni sul servizio possono anche essere richieste telefonicamente all'Ufficio Servizio Ambientale al n. 030 7714400.

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 10 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

## 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 le singole Amministrazioni comunali locali. La tipologia dei contenitori è visibile al seguente link internet:

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

## 9. CENTRI DI RACCOLTA E ORARI DI APERTURA

Di seguito viene riportato l'elenco dei centri di raccolta. Gli orari ed i giorni di apertura sono indicati nel calendario inviato annualmente ad ogni cliente e consultabile/scaricabile dal seguente link internet: [www.linea-gestioni.it](http://www.linea-gestioni.it). Le informazioni sul servizio mancanti possono anche essere telefonicamente all'Ufficio Servizio Ambientale al n. 030 7714400.

Comune	PR	TIPO DI STRUTTURA
BARBARIGA	BS	Centro di Raccolta Comunale
BERLINGO	BS	Centro di Raccolta Comunale
CASTEGNATO	BS	Centro di Raccolta Comunale
CAZZAGO SAN MARTINO	BS	Centro di Raccolta Comunale
ERBUSCO	BS	Centro di Raccolta Comunale
MACLODIO	BS	Centro di Raccolta Comunale
MONTICELLI BRUSATI	BS	Centro di Raccolta Comunale
ORZINUOVI	BS	Centro di Raccolta Comunale
PADERNO F.	BS	Centro di Raccolta Comunale
PALAZZOLO s/OGLIO	BS	Centro di Raccolta Comunale
PASSIRANO	BS	Centro di Raccolta Comunale
POMPIANO	BS	Centro di Raccolta Comunale
ROVATO	BS	Centro di Raccolta Comunale
TORBOLE CASAGLIA	BS	Centro di Raccolta Comunale
BERTONICO	LO	Centro di Raccolta Comunale
BREMBIO	LO	Centro di Raccolta Comunale
CASTELNUOVO B.A.	LO	Centro di Raccolta Comunale
CAVACURTA	LO	Centro di Raccolta Comunale
CAVENAGO	LO	Centro di Raccolta Comunale
FOMBIO	LO	Centro di Raccolta Comunale
MAIRAGO	LO	Centro di Raccolta Comunale
MALEO	LO	Centro di Raccolta Comunale
MASSALENGO	LO	Centro di Raccolta Comunale
MELETI	LO	Centro di Raccolta Comunale
SAN FIORANO	LO	Centro di Raccolta Comunale
SAN ROCCO AL PORTO	LO	Centro di Raccolta Comunale
SANTO STEFANO L.NO	LO	Centro di Raccolta Comunale

	<b>DOCUMENTO</b>	Codice DQS42	Pag. 11 di 11
	<b>CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA ROVATO E FOMBIO</b>	Revisione	6

## 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 Maglio, 10 - 25038 Rovato; tel.030/77.14.425 e fax 030/77.14.426).

Al momento della presentazione del reclamo, 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.