


SERVIZIO DI IGIENE URBANA AREA LODI
CARTA DEI SERVIZI




Fai fiorire i tuoi rifiuti

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 2 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5


**CARTA DEI SERVIZI
IGIENE URBANA
(AREA LODI)**

Revisione	Descrizione modifica		Data
1	Revisione completa		06/06/2016
2	Aggiornamento politica		10/11/2017
3	Aggiornamenti norme		01/08/2018
4	Aggiornamento link		01/10/2019
5	Aggiornamento link		01/04/2020
Redatto (RTR Lodi/COM)		Verificato (QSA)	Approvato (DGE)
Alberto Pavesi/Giovanbattista Bulgari		Francesca Rossetti	Claudio Benelli

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 3 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

INDICE

1. PREMESSA	4
1.1 L'AZIENDA	4
1.2 CERTIFICAZIONI	4
1.3 AMBIENTE E SICUREZZA	5
2. PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	5
2.2 POLITICA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA	5
2.3 CONTINUITÀ	5
2.4 RISPETTO DELLE NORMATIVE	6
2.5 TUTELA DELL'AMBIENTE	6
2.6 RIDUZIONE DEI RIFIUTI	6
2.7 PARTECIPAZIONE	6
2.8 CORTESIA	6
2.9 EFFICACIA ED EFFICIENZA	6
2.10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI	7
3. ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI	7
4. RECLAMI	7
5. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
5.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
5.2 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE	8
5.3 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO	8
5.4 INFORMAZIONE AL CLIENTE	8
5.5 INFORMAZIONE NELLE SCUOLE	9
5.6 SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	9
6. RACCOLTA RIFIUTI, SPAZZAMENTO STRADE E SERVIZI VARI	9
6.1 RACCOLTA RIFIUTI	9
6.2 SPAZZAMENTO STRADE	9
6.3 RACCOLTA INGOMBRANTI	9
6.5 SCARTI VEGETALI	10
7. APP "RIFIUTIAMO"	10
8. DISTRIBUZIONE DEI CONTENITORI	10
9. PIATTAFORMA DI LODI STRADA VECCHIA CREMONESE, CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA E ORARI DI APERTURA	10
10. TUTELA	11
11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	11

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 4 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

1. PREMESSA

1.1 L'Azienda

Linea Gestioni, azienda del Gruppo LGH, opera su 4 aree territoriali distinte (Cremona, Crema, Rovato a Franciacorta, Lodi) 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.

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

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 inoltre scaricata gratuitamente dal seguente indirizzo:

La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet di Linea Gestioni dove può essere scaricata gratuitamente dal seguente indirizzo:

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 5 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

<http://www.linea-gestioni.it/carta-dei-servizi-2/>

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 9001:2015 “Sistemi di gestione per la qualità”
- UNI EN ISO 14001:2015 “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


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

<http://www.linea-gestioni.it/qualita/>

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.

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 6 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

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 verranno eseguiti 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.

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.

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 7 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

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) Ufficio Informazioni front office di Strada Vecchia Cremonese – Lodi – tel. 0371/45.02.245-0371/45.02.262
- b) Numero verde: tel. 800.193888;
- c) comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- d) campagne promozionali e materiale informativo;
- e) indirizzo mail: info@linea-gestioni.it;
- f) siti internet www.linea-gestioni.it

Per segnalazioni relative al servizio, il cliente può rivolgersi al Servizio Igiene Urbana di Strada Vecchia Cremonese – Lodi – tel. 0371/4502245-262. 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:

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 8 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

- Numero verde: 800.193888;
- Mail all'indirizzo: info@linea-gestioni.it;
- Lettera all'indirizzo: Linea Gestioni, Strada Vecchia Cremonese – 26900 Lodi.

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.

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 0371/4502245-262 per tutto ciò che riguarda i rapporti con i Clienti;
- b) numero verde 800.193888;
- c) e-mail: info@linea-gestioni.it
- d) la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica;
- e) campagne promozionali e materiale informativo;

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 9 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

- f) materiale informativo disponibile presso il Municipio;
g) siti internet www.linea-gestioni.it - www.lgh.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. RACCOLTA RIFIUTI, SPAZZAMENTO STRADE E SERVIZI VARI

6.1 Raccolta rifiuti

Le informazioni relative ai programmi di raccolta delle varie aree sono riportate:

- a) Nella guida consultabile e scaricabile sul sito internet aziendale, selezionando dal menu a tendina il Comune di interesse:

<http://www.linea-gestioni.it/raccolta-porta-a-porta/>

- b) Nel calendario inviato annualmente ad ogni cliente.

Le informazioni sul servizio possono anche essere richieste telefonicamente al n. 0371/45.02.245.

6.2 Spazzamento strade


Linea Gestioni si occupa anche del servizio di spazzamento strade e piazze pubbliche. La pulizia del suolo pubblico è effettuata mediante l'uso di macchine operatrici moderne e all'avanguardia ed integrato con interventi manuali. Le zone interessate sono regolamentate da uno specifico programma di spazzamento.

Le informazioni relative ai programmi di spazzamento delle varie zone sono riportate nel sito internet al seguente link:

<https://www.linea-gestioni.it/spazzamento-strade/>

6.3 Raccolta ingombranti

I rifiuti ingombranti possono essere portati direttamente ai centri di raccolta comunali o alla piattaforma di Lodi strada Vecchia Cremonese oppure essere ritirati gratuitamente a domicilio dal personale di Linea Gestioni previa richiesta telefonica al numero verde 800.193888. Le informazioni relative a questo tipo di servizio sono riportate nel sito internet al seguente link:

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 10 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

<https://www.linea-gestioni.it/servizi-a-richiesta/>

6.4 Pannolini/Pannoloni

Pannolini e pannoloni vanno conferiti ordinariamente nel secco. Per le famiglie con bimbi piccoli e persone anziane, sarà possibile usufruire di un ulteriore ritiro settimanale dedicato, che avverrà utilizzando un sacco semitrasparente.

Per richiedere l'attivazione del servizio supplementare gratuito settimanale raccolta pannolini/pannoloni, l'utente dovrà prenotare chiamando il numero verde 800.193888.

6.5 Scarti vegetali

Il servizio di ritiro porta a porta degli scarti vegetali è attivo in diversi comuni, con l'esclusione del periodo invernale. Sui calendari della raccolta rifiuti vengono indicate le giornate di raccolta. I calendari sono disponibili al link sotto indicato, dopo aver inserito il Comune di residenza:

<http://www.linea-gestioni.it/raccolta-porta-a-porta/>

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 al seguente link:

<http://www.linea-gestioni.it/rifiutiamo/>

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

Per necessità legate ai contenitori (sostituzione per danni, furti, ecc.) contattare il numero verde 800.193888.


9. PIATTAFORMA DI LODI STRADA VECCHIA CREMONESE, CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA E ORARI DI APERTURA

Nella città di Lodi, per smaltire correttamente tutte le altre tipologie di rifiuti (RAEE, ingombranti, urbani pericolosi, ecc.), è sufficiente recarsi alla Piattaforma della Raccolta Differenziata di Strada Vecchia Cremonese negli orari consultabili al seguente link:

<https://www.linea-gestioni.it/centri-di-raccolta-provincia-di-lodi/>

Le principali tipologie di rifiuti che possono essere conferiti sono di seguito elencate:

- Imballaggi in plastica (anche polistirolo)
- Imballaggi in vetro/lattine

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 11 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

- Contenitori contaminati da sostanze pericolose
- Rifiuti di carta e cartone
- Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio
- Frigoriferi
- Componenti elettronici
- Elettrodomestici in disuso Grandi bianchi
- Televisori e monitor
- Oli e grassi commestibili
- Oli e grassi diversi da quelli al punto precedente (es oli minerali esausti)
- Vernici Inchiostri Adesivi e Resine
- Farmaci
- Batterie e accumulatori
- Pile e accumulatori portatili
- Rifiuti legnosi
- Rifiuti metallici
- Sfalci e potature
- Ingombranti
- Cartucce toner esaurite
- Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione (solo piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)

L'elenco dei centri di raccolta e dei relativi orari di apertura è consultabile al seguente indirizzo:

<https://www.linea-gestioni.it/centri-di-raccolta-provincia-di-lodi/>

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 Volta 3, 26013 Crema (CR); tel. 0373/897.1; e-mail: info@linea-gestioni.it).


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. In ogni caso il documento viene rivisto con frequenza almeno triennale.

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

	DOCUMENTO	Codice DQS41	Pag. 12 di 12
	CARTA DEI SERVIZI IGIENE URBANA AREA LODI	Revisione	5

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.