04/11/2024

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

Comune di San Lorenzo Maggiore

LAVORGNA SRL
VIA TRATTURO REGIO, SNC – 82030 SAN LORENZELLO (BN)

Sommario

1. INTRODUZIONE 4
1.1. PRESENTAZIONE DEL GESTORE 5
1.2. EFFICACIA E VALIDITÀ DELLA CARTA 7
2. PRINCIPI FONDAMENTALI 10
2.1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ 10
2.2. CONTINUITÀ 10
2.3. PARTECIPAZIONE 10
2.4. TRASPARENZA 10
2.5. CORTESIA 10
2.6. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI 10
2.7. SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE 11
2.8. EFFICACIA ED EFFICIENZA 11
2.9. PRIVACY 11
3. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI 12
3.1. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI 12
3.2. SPAZZAMENTO ED ALTRI SERVIZI 14
4. INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO 15
4.1. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI 16
4.2. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE 17
4.3. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 17

GLOSSARIO

Ente territorialmente competente

Comune di San Lorenzo Maggiore.

Centro di raccolta

I centri di raccolta comunali o intercomunali sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Contratto di servizio

Atto che regolamenta i rapporti tra Stazione appaltante/Ente territorialmente competente ed il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, in relazione allo svolgimento del servizio stesso.

Giorni lavorativi

Gli standard, ove non indicato diversamente, sono espressi in giorni lavorativi, sabato e festivi esclusi e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del comune se di sua competenza.

Morosità

Ritardato o mancato pagamento di una bolletta.

MTR-2

Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/RIF;

Raccolta

Raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee con utilizzo di mastelli/sacchi o altre attrezzature.

Reclamo

Atto di tutela degli interessi dell'utente in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella Carta del servizio o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del gestore.

Rifiuti urbani

Sono quelli di cui all'art.183 del D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152. Per una più facile lettura vengono indicati sul sito web del gestore, e nel materiale informativo.

Sollecito

Richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza della bolletta.

Standard di servizio:

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili e si basa su quanto indicato dalla delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF del 18/01/2022.

Tributo/Tassa

È il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico dell'utilizzatore.

Tariffa

È il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013.

TQRIF

Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani approvato con deliberazione ARERA 15/2022/R/rif

TITR

Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti (approvato con deliberazione ARERA 444/2019/R/rif)

Utente

La persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza

L'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

1. INTRODUZIONE

La Carta della Qualità è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che Lavorgna srl assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di San Lorenzo Maggiore per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera 15/2022/R/rif di ARERA** del 18 gennaio del 2022, la quale ha approvato il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), prevedendo l'introduzione di un set di obblighi di qualità contrattuale e tecnica minimi ed omogenei per tutte le gestioni, affiancati da indicatori di qualità e relativi standard generali, differenziati per schemi regolatori.

I principali riferimenti normativi sono:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*".

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1.1. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

La società Lavorgna S.r.l. è stata costituita nell'anno 1995 dal socio unico e legale rappresentante Sig. Lavorgna Sandro.

La società Lavorgna S.r.l. ha sede legale nel comune di San Lorenzello in provincia di Benevento e si occupa della gestione dei rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non, liquidi e solidi, ed in particolare, del servizio di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento.

Nel corso degli anni la società ha risposto in modo sempre più completo alle esigenze dei propri clienti privati e pubblici, offrendo un servizio a 360°, dalla raccolta allo smaltimento dei rifiuti, dalle soluzioni operative alle consulenze in campo ambientale, ed oggi, può vantare una consolidata esperienza, maturata in oltre venticinque anni di attività.

Nell'ultimo ventennio, poi, la società si è specializzata nel servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, acquisendo la gestione del servizio pubblico di raccolta di numerosi comuni in Campania e Lazio.

Nel 2006 la Lavorgna S.r.l. realizza l'impianto di selezione rifiuti a sostegno dell'attività di raccolta differenziata e trattamento di rifiuti provenienti dalla raccolta di terzi, nonché il recupero di rifiuti speciali non pericolosi.

Nel 2016, l'impianto di selezione è stato completamente rinnovato negli spazi e nella funzionalità, dotandolo di una nuova linea di selezione più efficiente ed efficace.

In questi anni la società si è posizionata sul mercato a livelli di eccellenza grazie alla professionalità e alla esperienza del suo personale qualificato nonché alla qualità ed alla tempestività dei servizi offerti, divenendo così un vero consulente per i problemi ecologico-ambientali.

La società Lavorgna S.r.l. è in possesso delle seguenti iscrizioni:

- Iscrizione Albo Nazionale delle persone fisiche e giuridiche che esercitano l'autotrasporto di cose per conto di terzi, senza limiti, n. BN/6951951/G;
- Iscrizione Albo Nazionale Gestori Ambientali n. NA00536.

Attualmente la società Lavorgna svolge il servizio di raccolta integrata dei rifiuti e servizi di igiene urbana in diversi comuni del Lazio e Campania, servendo una popolazione complessiva di circa 150.000 abitanti.

La società effettua anche servizi di gestione rifiuti speciali presso diverse aziende private della regione Campania e Lazio, tra cui anche aziende multinazionali.

Oltre alle precedenti referenze, la società Lavorgna S.r.l.:

- È in possesso di un parco veicolare aziendale di circa n. 300 automezzi;
- È in possesso di circa n. 250 attrezzature tra cassoni scarrabili e press container;
- Gestisce un numero complessivo di personale aziendale di circa n. 250 dipendenti.

L'ultimo fatturato (2023) è pari a € 15.969.030,00 per un patrimonio netto di € 4.517.618,00, ed un capitale sociale, interamente versato, pari a € 1.440.000,00.

Inoltre, la stessa società è in possesso dell'iscrizione white list (elenco dei fornitori, prestatori di servizi ed esecutori di lavori non soggetti a tentativo di infiltrazione mafiosa) della Prefettura di Benevento.

La Lavorgna S.r.l. possiede, altresì, il rating di legalità (un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese che ne abbiano fatto richiesta) con punteggio ★ ★ ★.

La società, inoltre, opera secondo procedure e regole predefinite e standard di controllo sui processi interni.

In virtù di ciò, la Lavorgna S.r.l. ha ottenuto la certificazione UNI EN ISO 9001 rilasciata dell'Ente di Certificazione SGS, leader nei servizi di ispezione, verifica, analisi e certificazione a testimonianza dell'impegno costante nell'assicurare continuità e regolarità del servizio, rapporti chiari tra cittadini, Amministrazioni Pubbliche e azienda e comportamento corretto dei propri lavoratori.

L'attenzione continua verso un modello gestionale orientato alla tutela dell'ambiente, ha permesso alla società di ottenere inoltre la certificazione UNI EN ISO 14001 rilasciata dell'Ente di Certificazione SGS.

Tale certificazione attesta che la società ha concretizzato con diverse azioni - che nel loro insieme costituiscono il "Sistema di Gestione Ambientale" - un metodo per migliorare, mitigare, neutralizzare le ricadute sull'ambiente delle proprie attività.

La società Lavorgna S.r.l. possiede la certificazione ISO 45001:2018 relativa alla salute e sicurezza sul lavoro, la certificazione SA 8000:2014 relativa alla responsabilità sociale di impresa, la certificazione EMAS finalizzata a promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali delle organizzazioni mediante l'istituzione e l'applicazione di sistemi di gestione ambientale e ha introdotto un modello di organizzazione, gestione e controllo (ex D. Lgs. 231/2001), volto a migliorare la gestione interna e ridurre la possibilità di commissione reati.

Infine, la società Lavorgna è certificata ISO 37001:2016 per la politica anticorruzione e

UNI/PdR 125:2022 per le linee guida sulla parità di genere.

1.2. EFFICACIA E VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, costituisce uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti, in particolare individua e definisce:

- I principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- Gli obblighi e gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- Il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi e le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

La validità decorre dal 04/11/2024 fino a nuovo affidamento, nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani.

Lavorgna srl si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di Lavorgna srl corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: https://www.lavorgnasrl.it

ll Comune di San Lorenzo Maggiore ha adottato lo Schema Regolatorio 1 previsto da ARERA ed indicato in figura.

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

Dallo schema regolatorio adottato discendono gli obblighi di servizio e gli standard di qualità rispettivamente indicati nella Tabella 2 dell'Appendice I e nell'allegato A del TQRIF, che di seguito si riportano.

APPENDICE I

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online* di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a[2]	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di raccolta e trasporto* di cui all'Articolo 35.2	SI	SI	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un *Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità* di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.	n.a.	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Predisposizione di un *Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade* di cui all'Articolo 42.1	SI	SI	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.	n.a.	n.a.	SI
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI	SI	SI	SI

Allegato a) Tabella Livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio gestione rifiuti

Tipo richieste	TQRIF	Gestore Rifiuti	Riferimento art. 53.1 TQRIF Schema			
	Rif.to		1	2	3	4
Richieste di attivazione servizio con consegna attrezzature	art. 8 e art.9.1	5 gg da comunicazione Gestore Tassa, 10 gg in caso di richiesta sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Tempo medio di attesa, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata	art. 21	240 secondi tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione	n.a.	Solo registrazione	Solo registrazione	≤ 240 secondi
Ritiri di rifiuti su chiamata	art.31.1	15 gg lavorativa dalla richiesta dell'utente	n.a.	80%	70%	90%
Risoluzione disservizi nella raccolta	art 33	5 gg (senza sopralluogo); 10 gg con sopralluogo	n.a.	80%	70%	90%
Riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	art 34	10 gg lavorativi per la riparazione e/o sistituzuione	n.a.	80%	70%	90%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità	art.40		n.a.	n.a.	80%	90%
Durata massima dell'interruzioni del servizio di raccolta e trasporto rispetto a programma di raccolta della giornata	art 37.2 art 39 art. 41	24 ore centro città; 24 ore in caso frazione organica mesi giugno luglio agosto; 72 ore frazione organica rimanenti mesi; 72 ore fuori centro città;	n.a.	n.a.	n.a.	85%
Tempo di recupero del servizio di spazzamento strade interrotto	art. 42.1 47 44.2	24 ore zona con programma settimanale; 2 gg con programma quindicinale; 3 gg con programma mensile	n.a.	n.a.	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24	art.49.1	entro 4 ore da inizio conversazione	n.a.	70%	80%	90%
Pronto intervento, 24 ore su 24 per rimozione rifiuti abbandonati con confinamento area	art.49.4	confinamento dell'area entro 4 ore dalla chiamata 15 giorni per la rimozione dalla messa in sicurezza	n.a.	70%	80%	90%

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1. EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Lavorgna Srl assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

2.2. CONTINUITÀ

Lavorgna Srl garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

2.3. PARTECIPAZIONE

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

2.4. TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

2.5. CORTESIA

Lavorgna Srl si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

2.6. CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Lavorgna Srl, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima

attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

2.7. SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Lavorgna Srl, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

2.8. EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

2.9. PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D. Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy.

Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

3. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Lavorgna Srl opera sul territorio del Comune di San Lorenzo Maggiore servendo un bacino di:

- Superficie: 16 Kmq
- Residenti: 1881

L'organico/parco mezzi complessivo è così composto:

- Sede legale: ViaTratturo Regio, snc - 82030 San Lorenzello (BN)
- Sede operativa: C. da San Donato, snc - 82030 San Lorenzello (BN)
- Totale dipendenti: 4
    - Impiegati: 0
    - Addetti ai servizi ed operai: 4
- Mezzi leggeri (fino a 3,5 t): 2
- Mezzi pesanti (superiori a 3,5 t): 1

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle macro – categorie "Raccolta e trasporto rifiuti urbani" e "Spazzamento strade".

Lavorgna Srl si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

3.1. RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta.

Il servizio di raccolta è organizzato come di seguito:

TIPOLOGIA	UTENZA	DEPOSITO (entro le ore 04.00 del giorno indicato)	NOTE
Organico	UD	LUN/GIO/SAB	
	UND	LUN/GIO/SAB	Da giugno a settembre LUN/MAR/GIO/SAB
Vetro	UD	SAB	
	UND	LUN- SAB	Da giugno a settembre LUN/MER/SAB
Plastica e Metalli	UD	MER	

	UND	MER	Da giugno a settembre MER/VEN
Carta e Cartone	UD/UND	VEN	
Imballaggi Cartone	UND	VEN	
Secco Residuo	UD/UND	MAR	
Pannolini e Pannoloni	UD/UND	MAR-GIO	Previa prenotazione al num verde

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità. In questo modo l'utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

È, inoltre, prevista la raccolta delle seguenti tipologie di rifiuto:

- **Farmaci scaduti,** nei contenitori ubicati presso i rivenditori;
- **Pile esauste,** nei contenitori ubicati presso i rivenditori;
- **Prodotti etichettati "T" e/o "F",** nei contenitori ubicati presso i rivenditori;
- **Oli vegetali,** negli appositi contenitori stradali;
- **Microraee,** negli appositi contenitori stradali;

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliari attivabili a chiamata:

Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE

Servizio gratuito per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti e RAEE.

Tale servizio viene effettuato su appuntamento; per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile contattare il Numero Verde 800132200.

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- registrata la prenotazione;
- fornita ogni informazione in merito alle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

Ritiro a domicilio rifiuti verdi (sfalci e potature)

Servizio gratuito per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di piccole quantità di sfalci, nel periodo aprile-settembre.

Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile contattare il Numero Verde 800132200.

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- registrata la prenotazione;
- fornita ogni informazione in merito alle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

Ritiro a domicilio indumenti usati

Le utenze domestiche possono usufruire del ritiro degli indumenti usati per n. 2 interventi/anno (maggio/ottobre).

Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile contattare il Numero Verde 800132200.

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- registrata la prenotazione;
- definita la data del ritiro;
- fornita ogni informazione in merito alle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

3.2. SPAZZAMENTO ED ALTRI SERVIZI

Il servizio di spazzamento si articola in:

- Spazzamento manuale

  Il servizio prevede la pulizia delle strade e delle piazze, degli spazi pubblici, dei parchi, delle aree verdi cimiteriali nonché il ritiro di quanto depositato nei cestini gettacarte e la rimozione di foglie, siringhe e deiezioni animali.

I servizi accessori sono i seguenti:

- Rimozione rifiuti abbandonati;

  Il servizio è finalizzato alla pulizia e rimozione di tutti i materiali (comprese le carcasse degli animali) che vengono abbandonati sul suolo pubblico, potendo creare un potenziale pericolo di inquinamento o rendere pericolosa la circolazione.

- Raccolta rifiuti e pulizia mercati settimanali, manifestazioni pubbliche e feste;

È previsto un servizio di raccolta dei rifiuti mercatali e spazzamento degli spazi comuni e delle aree adibite a mercato e limitrofe. In merito a fiere e sagre, gli interventi sono concordati con l'Amministrazione comunale prima dell'inizio dell'evento.

- Raccolta rifiuti cimiteriali;
  È previsto il ritiro dei rifiuti originati da attività cimiteriali assimilati agli urbani, ovvero frazione organica, plastica e frazione residua prodotti nell'area cimiteriale.

Tali servizi sono attivati da Lavorgna srl in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio. Per ulteriori dettagli si rimanda al sito https://www.lavorgnasrl.it

4. INDICATORI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Lo **standard di qualità del servizio** è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico aziendale, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità: Lavorgna srl vuole realizzare un servizio efficiente ed

efficace e contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

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.

4.1. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni, quale risultante dal protocollo di Lavorgna srl o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico e la data di invio della risposta all'Utente.

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

Sito internet

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito https://www.lavorgnasrl.it

Facebook

All'interno della pagina Facebook aziendale https://www.facebook.com/lavorgnasrl è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.

Telegram

All'interno del canale aziendale https://t.me/lavorgnasrl è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.

Numero Verde

Per ogni informazione è possibile contattare il **Numero Verde 800132200 dal lunedì al venerdì - dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 15.00 alle 18.00 e Sabato dalle 09.00 alle 1300** per:

- richiedere informazioni sui servizi;
- inoltrare segnalazioni;
- prenotare servizi a domicilio.

Corrispondenza

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con Lavorgna Srl attraverso centralino, posta elettronica, pec, servizio postale.

- Centralino: 0824/860341 (dal lunedì al venerdì dalle 9 alle 13 e dalle 14 alle 18)
- E-mail: info@lavorgnasrl.it
- Pec: lavorgnasrl@pec.it
- Posta ordinaria: Via Tratturo Regio snc 82030 San Lorenzello BN

4.2. COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Lavorgna srl si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- Campagne promozionali e informative realizzate in occasione dell'avvio o estensione dei servizi per la sensibilizzazione dei cittadini;
- Materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e diffondere nei luoghi pubblici;
- Incontri con i cittadini in occasione dell'avvio o estensione dei servizi;
- Campagne di educazione dedicate agli istituti scolastici.

4.3. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare la soddisfazione degli utenti relativo al servizio erogato, Lavorgna srl effettua indagini di customer satisfaction volte a:

- Identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza, creando una mappa di priorità di interventi;
- Individuare le aspettative attese o disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- Verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi degli utenti

L'organizzazione dell'indagine viene effettuata rispettando i seguenti passaggi:

- Elaborazione del progetto d'indagine;
- Realizzazione di un'indagine preliminare;
- Redazione del questionario e pubblicazione sul sito https://www.lavorgnasrl.it
- Elaborazione e presentazione dei risultati;
- Impostazione dei piani di miglioramento e pubblicizzazione dei risultati.

L'indagine di customer satisfaction è finalizzata a raccogliere principalmente informazioni su:

- Analisi socio-demografica degli intervistati qualità del servizio di raccolta rifiuti
- Qualità di pulizie/igiene urbana qualità del personale
- Qualità degli operatori del Numero Verde qualità nella risposta a reclami/segnalazioni
- Qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti suggerimenti

Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente).

Soddisfazione complessiva media:

- Estremamente soddisfatto
- Abbastanza soddisfatto

- Indifferente
- Poco soddisfatto
- Per niente soddisfatto

L'indagine di customer satisfaction è pubblicata sul sito servizi ambientali al seguente link: https://www.lavorgnasrl.it