



## Carta dei Servizi dei Centri di Raccolta

Comuni di: Bagnasco, Garessio, Ormea, Ceva

Principi, regole, standard qualitativi, modalità di erogazione dei servizi e strutture aziendali



 Proteo , da rifiuto a **risorsa**



## Carta dei Servizi dei Centri di Raccolta

### Sezione I. Carta dei Servizi

1. Che cos'è
2. Dove trovarla

### Sezione II. Tutela del cliente

1. Accessibilità alle informazioni
2. Reclami
3. Rimborsi
4. Organi di tutela

### Sezione III. Profilo delle aziende

1. Presentazione delle aziende
2. Politica ambientale
3. Politica sociale
4. Strutture utilizzate
5. Il territorio di riferimento

### Sezione IV. Descrizione dei servizi

1. Servizi forniti
2. Strutture di supporto

### Sezione V. Principi fondamentali

### Sezione VI. Standard di qualità del servizio

### Sezione VII. Valutazione del grado di soddisfazione

1. Indicatori della qualità
2. Scelta del campione
3. Criterio-legenda

### Sezione VIII. Validità

1. Validità della Carta dei Servizi
2. Aggiornamento della Carta dei Servizi

**Allegati**

Modulo A) di Segnalazione – Reclamo – Suggerimento

Modulo B) di Gradimento dei servizi forniti

## SEZIONE I

### 1. Che cos'è



#### Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza. Di fatto, può essere **considerata come un vero e proprio patto tra il cittadino che usufruisce** del servizio e l'Azienda che lo eroga. In tal modo Raimondi Srl è impegnata ad operare con l'obiettivo di migliorare progressivamente il valore del servizio reso.

La Carta dei Servizi, rappresenta, inoltre, per le società Proteo S.C.S. e Raimondi Srl, un utile, efficace e trasparente strumento per veicolare e far conoscere i propri servizi, punto di incontro con le esigenze dei propri utenti. Essa fissa i principi ed i criteri per l'erogazione dei servizi, prefiggendosi il raggiungimento degli obiettivi:

1. di miglioramento della qualità dei servizi forniti
2. di miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi

La Carta dei Servizi assicura la partecipazione dei cittadini riconoscendone il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio all'operato del gestore.

## 2. Dove trovarla



La Carta dei Servizi può essere richiesta gratuitamente:

- direttamente presso l'ECO SPORTELLO della Raimondi Srl in Ceva - Via Mondovì, 58 – telefono 0174/704844
- direttamente presso l'ufficio della Proteo S.C.S. in Mondovì - Via Aosta, 42/A – telefono 0174/554765
- scaricandola direttamente del sito internet del Consorzio ACEM.

## SEZIONE II

### 1. Accessibilità delle informazioni



#### Tutela del cliente

I rapporti tra i cittadini e le **Società Proteo S.C.S. e Raimondi Srl** sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità; in particolare sono garantite:

- uniformità del servizio sul territorio, a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto dei principi di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

Per accedere alle informazioni del servizio reso, le società mettono a disposizione le seguenti modalità:

Servizio	Come funziona	Standard min / max
<b>Telefonico - Ecosportello</b> 1. Domande su: servizi di raccolta, inoltri reclami, variazioni., mancato rispetto degli standard, ecc	Da rete fissa Proteo: 0174/554765 – Raimondi: 0174/704844  Giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 dalle 14.00 alle 18.00, il sabato dalle 08.00 alle 12.00	44 ore settimanali Tempo di massimo: 5 minuti
Ufficio cliente 2. Domande su: servizi di raccolta, inoltri reclami, variazioni., mancato rispetto degli standard, ecc	Sede Aziendale Ubicazione: Via Mondovì, 58 - Ceva  Giorni e orari: da lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30 dalle 14.00 alle 18.00, il sabato dalle 08.00 alle 12.00	44 ore settimanali
Sito internet	Sito: <a href="http://www.impresaraimondi.it">www.impresaraimondi.it</a>	Viene effettuato l'aggiornamento e la verifica dei contenuti almeno una volta al mese

## 2. Reclami



Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale, inviandolo alle società Proteo S.C.S. o Raimondi Srl. Per facilitare il cliente è stato predisposto il modulo: “*segnalazione – suggerimenti – reclami*”, allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio, ma raccomandato. Il cliente può inoltrare le sue segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

1. di persona presso l’Ufficio Clienti;
2. per posta: inviando il modulo compilato a Raimondi Srl - Via Mondovì, 58 - 12073 Ceva (CN)  
Inviando il modulo compilato a Proteo S.C.S. – Via Aosta, 42/a – 12074 Mondovì (CN)
3. per e-mail, utilizzando [info@raimondisrl.org](mailto:info@raimondisrl.org)
4. via Fax al 0174/722977

Il cliente può presentare un 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 30 giorni dalla data di ricezione (o protocollo aziendale) nel caso di lettera semplice (o di raccomandata), le società comunicheranno l’esito finale, per iscritto, se il reclamo è pervenuto per scritto, verbalmente, se il reclamo o richiesta è pervenuto verbalmente.

## 3. Rimborsi

Qualora il servizio non sia stato reso nei tempi e nei modi previsti e l’inadempienza sia stata riconosciuta dai tecnici consortili, in contraddittorio con i tecnici delle società Proteo S.C.S. e Raimondi Srl, sarà cura delle stesse porre in essere, quale modalità di rimborso, tutte le risorse umane e tecnologiche al fine di recuperare il servizio o parte di esso entro le 24 ore dalla definizione della non conformità.

Tutto ciò non preclude l’applicazione da parte dell’Ente delle sanzioni previste dal Capitolato di Appalto in merito al tipo e grado di mancanza riscontrata.

#### 4. Organi di tutela



I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da Raimondi Srl, erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze alla Camera di Conciliazione istituita presso la Camera di Commercio di Cuneo - Via Emanuele Filiberto, 3 - 12100 Cuneo, Centralino 0171.318711 - Fax 0171.696581 - E-mail [info@cn.camcom.it](mailto:info@cn.camcom.it)



## SEZIONE III

### 1. Presentazione delle aziende

#### Profilo delle aziende

La Raimondi Srl ha sede Legale ed Amministrativa in Via Mondovì, 58 – Ceva - 12073 (CN).

Oggetto Sociale: spazzamento manuale e meccanizzato e servizi di raccolta connessi; raccolta, trasporto, smaltimento R.S.U., rifiuti speciali e speciali pericolosi; raccolte differenziate e servizi connessi, esercizio di attività edile in genere, opere inerenti lavori stradali.

Capitale Sociale: Euro 50.000,00

Categorie Iscritte Albo Nazionale Gestore Ambientali: Cat. 1 Classe D - Raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilabili – (popolazione servita inferiore a 50.000 abitanti e superiore od uguale a 20.000 abitanti), raccolta e trasporto di rifiuti urbani pericolosi individuati ai sensi dell'Art.33 del D. Lgs 22/1997 e s.m.i., avviati al recupero in modo effettivo ed oggettivo (**quantità annua complessivamente trattata a 2.999 tonnellate**), Cat. 1 Classe F relativamente allo spazzamento strade - Cat. 1 Classe D relativamente alla gestione dei Centri di Raccolta.

Categorie SOA riferite all'attestazione di qualificazione alla esecuzione di lavori pubblici:

- OG 1 CAT III BIS      opera edili in genere
- OG 2 CAT II          opere di restauro
- OG 3 CAT III BIS     lavori stradali
- OG 6 CAT I          acquedotti e fognature
- OG 8 CAT I          opere fluviali e di difesa spondale
- OG 13 CAT I         opere di ingegneria naturalistica
- Personale dipendente al 30 maggio 2013: 12 unità.
- Automezzi ed attrezzature per i vari servizi: 62
- **Certificazioni: UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004, SOA n. 10871/16/00**

## 2. Politica ambientale

Le società Proteo S.C.S. e Raimondi Srl si impegnano a perseguire una politica che pone al centro delle attività il cliente, il rispetto dell'ambiente e il coinvolgimento del personale, perseguono gli obiettivi di gestione ambientale nello svolgimento delle attività di progettazione ed erogazione dei servizi di igiene ambientale e di raccolta/trasporto rifiuti.

Sono dotate al loro interno di procedure che permettono di svolgere valutazioni preventive e tempestive al riguardo di rischi ambientali che possono essere legati alle attività e ai servizi svolti dall'azienda.

Nel perseguimento del miglioramento continuo dei servizi resi si terrà in considerazione i seguenti aspetti:

- il rispetto della normativa ambientale vigente e degli altri requisiti volontari sottoscritti è obiettivo primario dell'azienda;
- la garanzia e la trasparenza delle comunicazioni nei confronti degli Enti Pubblici, dei privati cittadini, dei clienti, fornendo tutte le informazioni necessarie per comprendere gli effetti sull'ambiente del servizio svolto;
- sensibilizzare sulle tematiche ambientali i propri fornitori, preferendo quelli che adottino tecnologie ecosostenibili e che operino secondo sistemi di gestione ambientale;
- scelta di automezzi a basso impatto ambientale che ottimizzino i consumi e abbattano l'inquinamento.

## 3. Politica sociale

Le società Proteo S.C.S. e Raimondi Srl, coniugando sviluppo e coesione sociale, si pongono l'obiettivo di perseguire finalità sociali.

Le società integreranno la dotazione di personale.

La Raimondi Srl utilizzerà per la gestione dei Centri di Raccolta personale *“svantaggiato”*, seguendo l'inserimento lavorativo in collaborazione con Interactive *“Progetti e Servizi Socio Sanitari ed Educativi”*, cooperativa che opera nel settore della riabilitazione psicosociale, seguendo interventi socio riabilitativi.

#### 4. Strutture utilizzate

La Raimondi Srl dispone di una moderna struttura aziendale con:

- **Cantiere per ricovero dei mezzi utilizzati:** nell'esecuzione dei servizi proposti con il Progetto Offerta, per interventi di manutenzione ordinaria piccola straordinaria, per deposito di attrezzature necessarie all'allestimento del servizio proposto (cassoni scarrabili, attrezzature, ecc.);
- **Locali per il personale** operante sul territorio oggetto dell'appalto, con sala riunioni, spogliatoio e servizi, mensa.
- **Uffici di cantiere** per la gestione dell'appalto tramite Responsabile tecnico del progetto e punto di riferimento per le attività amministrative necessarie alla gestione dei rifiuti;
- **ECOSPORTELLO;**
- **Uffici direzionali** con la presenza di responsabile tecnico di zona con equipe dedicata alla progettazione ed al servizio commerciale.

La Proteo S.C.S dispone di struttura analoga.

#### 5. Il territorio di riferimento

I Centri di Raccolta dei rifiuti sono ubicati nei Comuni di Bagnasco, Garessio, Ormea.

## SEZIONE IV

### 1. Servizi forniti



#### Descrizione dei servizi

##### Regolarità

Le società Proteo S.C.S. e Raimondi Srl si impegnano a garantire la regolarità del servizio di gestione dei Centri di Raccolta, avvalendosi di una struttura tecnico-organizzativa addetta alla pianificazione ed al controllo dei servizi svolti sul territorio, che verifichi il regolare svolgimento.

Più in generale tali società svolgono sul territorio, nell'ambito dei servizi di igiene ambientale, anche:

##### a) Servizi di base

- raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- raccolta dei rifiuti indifferenziati;
- raccolta dei rifiuti ingombranti
- raccolta dei rifiuti assimilati agli urbani
- raccolta dei rifiuti differenziati (carta, plastica-metallo, vetro, organico)

##### b) Servizi accessori

- spazzamento meccanizzato o manuale
- lavaggio cassonetti
- pulizia aree mercato
- altri servizi di igiene urbana

##### c) Servizi vari

- campagne informative e di sensibilizzazione dedicate alle utenze domestiche
- campagne informative dedicate alle utenze commerciali
- campagne informative dedicate alle scuole

## 2. Strutture di supporto

### I Centri di Raccolta dei rifiuti

I Centri di Raccolta dei rifiuti sono situati nei Comuni di Bagnasco, Garessio e Ormea (Ceva di prossima apertura).

#### Centro di Raccolta di Bagnasco – Località Borgo



Orario di apertura:

**Lunedì** ora 13.30 - 16.30

**Giovedì** ora 9.00 - 12.30

**Venerdì e sabato** ora 14.00 - 17.00

## Centro di Raccolta di Garessio – Località Ghiare



Orario di apertura:

<b>Mercoledì</b>	ora	13.30 – 16.30
------------------	-----	---------------

<b>Venerdì</b>	ora	09.30 – 13.00
----------------	-----	---------------

<b>Sabato</b>	ora	08.00 – 11.00
---------------	-----	---------------

## Centro di Raccolta di Ormea – Località Isola Perosa



Orario di apertura:

<b>Martedì</b>	ora	<b>10.30 – 14.00</b>
----------------	-----	----------------------

<b>Giovedì</b>	ora	<b>13.30 – 16.30</b>
----------------	-----	----------------------

<b>Sabato</b>	ora	<b>11.15 – 14.15</b>
---------------	-----	----------------------

## **Sezione V - Principi fondamentali**

La Raimondi Srl ha sempre posto particolare attenzione alla qualità del servizio offerto all'utenza, ispirando la propria attività ai principi fondamentali di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza.

### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA' DI TRATTAMENTO**

La Raimondi Srl si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti e di non discriminazione degli stessi. Perseguendo la finalità di rispondere in maniera sempre più adeguata alle aspettative ed alle esigenze dei cittadini-utenti. Garantisce, altresì, la parità di trattamento degli utenti medesimi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

### **CONTINUITA'**

Costituisce impegno prioritario di Raimondi Srl garantire, nell'erogazione di tutti i servizi pubblici da essa gestiti, un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche. Raimondi Srl, inoltre, a fronte di eventuali gravi disservizi dovuti a guasti improvvisi o ad urgenti manutenzioni da effettuare per il corretto funzionamento delle attrezzature, si impegna a predisporre i servizi sostitutivi di emergenza. La mancanza del servizio è imputabile solo ad eventi di forza maggiore (eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi). Al cittadino-utente saranno fornite adeguate e tempestive informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili.

I servizi svolti sono da considerarsi ad ogni effetto servizi pubblici essenziali e costituiscono attività di pubblico interesse. La Raimondi Srl si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Nello specifico, per il servizio di trasporto dei Centri di Raccolta, la continuità del servizio è garantita anche nei seguenti casi:

- in occasione di festività infrasettimanali, Raimondi Srl garantisce che i servizi non svolti nella giornata festiva vengano recuperati entro la stessa settimana;
- in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi od assemblee sindacali, Raimondi Srl garantisce comunque i servizi minimi; viene inoltre garantito il recupero dei servizi non effettuati entro le 48 ore successive.





### **PARTECIPAZIONE**

Raimondi Srl garantisce la 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 tale scopo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni di Raimondi Srl che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n. 241 e può produrre documenti, formulare reclami o prospettare osservazioni, nonché fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio, sia in prima persona, sia attraverso le Associazioni dei Consumatori.

### **CORTESIA**

Raimondi Srl si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti.

### **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Raimondi Srl persegue l'obiettivo del progressivo, continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI**

Raimondi Srl pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cittadino-utente.

### **CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA**

Le condizioni di fornitura dei servizi per uso civile recepiscono lo spirito della *"Carta dei Servizi"*.

Le considerazioni di cui sopra sono applicabili anche a Proteo S.C.S.

## Sezione VI - Standard di qualità del servizio

Il servizio si riferisce alla gestione dei Centri di Raccolta od altrimenti detti ecocentri.

I Centri di Raccolta sono aree recintate e custodite, in cui è possibile, secondo orari prestabiliti, conferire un'ampia quantità di rifiuti recuperabili che non potrebbero essere inseriti nelle normali raccolte.

Gli ecocentri contribuiscono in maniera significativa dal punto di vista quantitativo e qualitativo a migliorare la *“performance”* della raccolta differenziata.

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite dal Capitolato Speciale di Appalto, predisposto dal Consorzio ACEM, che l'impresa erogatrice del servizio è tenuta a rispettare, secondo quanto progettato ed offerto dall'impresa in fase di gara.

I dati annuali relativi ai quantitativi raccolti ed inviati ad impianti di recupero/smaltimento nell'ambito del servizio di gestione dei Centri di Raccolta sono riportati sul sito della Raimondi Srl all'indirizzo: [www.impresaraimondi.it](http://www.impresaraimondi.it)

Il cittadino che accede ai Centri di Raccolta deve essere munito di carta regionale dei servizi (tessera sanitaria) o, nel caso di attività commerciale od artigianale, di Eco Card, ritirabile presso l'ECO SPORTELLO della Raimondi Srl, in via Mondovì n. 58 - Ceva.

Il Centro di Raccolta, durante l'orario di apertura, è presidiato da un addetto che coordina le operazioni di conferimento, registra l'utente, la tipologia dei rifiuti ed il quantitativo degli stessi, indicando le modalità al conferente. L'utente potrà poi far riferimento all'addetto per ogni dubbio o chiarimento del caso: ad esso dovranno essere date risposte chiare e precise. Nel caso di ulteriori incertezze, l'addetto potrà, a seconda del bisogno, contattare nell'immediato il Responsabile tecnico, che risulterà sempre reperibile telefonicamente od annotarsi la richiesta, che sarà poi inoltrata agli uffici di Raimondi Srl, che provvederanno a contattare l'utente.

### **Rifiuti conferibili presso i Centri di Raccolta:**

- imballaggi in carta e cartone
- imballaggi in plastica
- imballaggi in metallo
- rifiuti di carta e cartone
- rifiuti in vetro
- tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio
- rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche
- oli e grassi commestibili
- farmaci
- batterie al piombo
- rifiuti legnosi
- rifiuti metallici
- sfalci e potature
- ingombranti
- scarti di olio minerale per motori, ingranaggi e lubrificazione, non clorurati
- toner per stampa esauriti (da utenze domestiche)
- pneumatici fuori uso (da utenze domestiche)
- rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione (solo da piccoli interventi di rimozione, eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)
- batterie ed accumulatori.

I rifiuti andranno conferiti negli appositi contenitori adibiti alla raccolta (cassoni scarrabili od altro), distinguendoli per tipologia, previa indicazione ed assenso del personale adibito alla gestione dell'area.

## 1. Indicatori della qualità



### Sezione VII - Valutazione del grado di soddisfazione

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato tramite sistemi di raccolta delle informazioni sui disservizi o sulle proteste/segnalazioni dell'utenza. A tale scopo l'Azienda raccoglie e cataloga le segnalazioni di disservizi ovvero i suggerimenti e le richieste degli utenti, in modo da permettere una puntuale analisi del servizio stesso.

Sulla base delle segnalazioni raccolte, la Raimondi Srl sviluppa progetti ed iniziative volte al miglioramento dei servizi erogati. La Raimondi Srl si impegna a dare ampia e completa informazione al Consorzio ACEM, ai cittadini, alle Associazioni dei consumatori ed agli organi di informazione dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

Raimondi Srl svolge apposite verifiche, non solo acquisendo, periodicamente, la valutazione dei clienti, ma anche analizzando le informazioni di ritorno dall'utenza (ad esempio i reclami).

Gli indicatori di qualità sono variabili quantitative, o parametri qualitativi, in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni dei servizi erogati.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale; è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha due valenze:

- costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità;
- è un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

## 2. Scelta del campione

Sono prese prevalentemente in considerazione le utenze domestiche, in quanto i servizi sono rivolti alla collettività nel suo complesso e non a specifiche categorie di utenti; inoltre, rispetto alle utenze non domestiche, sono più numerose ed omogenee.

Il segmento analizzato sarà suddiviso con il seguente criterio:

- 80 % circa del campione formato da utenze domestiche
- 20 % circa del campione formato da utenze non domestiche, quali attività commerciale e artigianali.

## 3. Criterio - legenda

Il servizio è considerato:

**OTTIMO** se, nell'arco di un trimestre, il numero di segnalazioni insufficienti totale è compreso tra 0 e 6;

**DISCRETO** se il numero di segnalazioni è compreso tra 7 e 15;

**SUFFICIENTE** se il numero di segnalazioni è compreso tra 16 e 20;

**INSUFFICIENTE** se il numero di segnalazioni è compreso tra 21 e 25;

**PESSIMO** se il numero di segnalazioni è superiore a 26.

nr. segnalazioni	maggiore	minore	giudizio
	0	06	Ottimo
	7	15	Discreto
<b>Su tutte le utenze coinvolte domestiche e non <u>su valori trimestrali</u></b>	16	20	Sufficiente
	21	25	Insufficiente
	26		Pessimo



<b>1) Mancato svuotamento</b>	<b>Indicatore qualità</b>	<b>Livello qualità</b>
	Efficacia del servizio	Mancato servizio di trasporto
<b>2) Mancata pulizia dell'area</b>	<b>Indicatore qualità</b>	<b>Livello qualità</b>
	Efficacia del servizio	Mancato intervento di pulizia
<b>3) Segnaletica dell'area</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Livello qualità</b>
	Chiarezza della comprensione	Insufficienza della segnaletica, inadeguatezza della segnaletica
<b>4) Fruibilità dei contenitori</b>	<b>Indicatore di qualità</b>	<b>Livello qualità</b>

La disponibilità residua di volume con possibilità di utilizzo del contenitore

- Buone se a fine orario apertura di apertura esiste volume residuo pari o > 5%
- Sufficiente se a fine giornata il volume residuo risulta < 5%
- Insufficiente se il volume è nullo o il materiale eccede le dimensioni del cassone o attrezzatura

**5) Fruibilità delle informazioni**

**Indicatore di qualità**

**Livello qualità**

**Conoscenza dei servizi resi e modalità di utilizzo delle aree ecologiche**

**- Buone se almeno l'80 % degli utenti è adeguatamente informato**

**- Sufficiente se almeno il 60 % degli utenti è adeguatamente informato;**

**- Insufficiente se meno del 50 % conosce l'utilizzo degli ecocentri**

**1. Validità della  
Carta dei  
Servizi**

**Sezione VIII - Validità**

Questo documento, approvato dalla Direzione aziendale della Raimondi Srl, è in vigore dal 15 ottobre 2015 e per 3 mesi, salvo eventuali variazioni del servizio.

**2. Aggiornamento  
della Carta dei  
Servizi**

La Raimondi Srl, si impegna a mantenere aggiornata la Carta dei Servizi in conseguenza di:

- aggiornamenti normativi;
- variazione di servizi;
- modifiche e/o variazioni degli standard.



## Modulo A) – Segnalazione – Reclamo - Suggerimento

Da inviare a: **Raimondi Srl**

Ufficio clienti – Via Mondovì, 58 -12073 Ceva (CN)

Fax 0174/704844 - e-mail: [info@raimondisrl.org](mailto:info@raimondisrl.org)

<input type="radio"/> Segnalazione			<input type="radio"/> Reclamo			<input type="radio"/> Suggerimento		
<input type="radio"/> Dati del segnalante								
Cognome			Nome					
Via		N°		Comune				
Provincia			Recapito tel abitazione			Cellulare		
Data			Firma del compilatore					
Note: i dati forniti sono trattati secondo le normative vigenti in materia di privacy								

### **Modulo B) – Gradimento dei servizi forniti**

Gentile cliente Le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte e distribuite ad un campione di cittadini che hanno usufruito del servizio dei Centri di Raccolta; la preghiamo di trasmettere il presente:

- direttamente al Centro di Raccolta a lei più vicino;
- per posta all'indirizzo Raimondi Srl Ufficio clienti – Via Mondovì, 58 -12073 Ceva (CN)
- al fax 0174/704844 od e-mail: [info@raimondisrl.org](mailto:info@raimondisrl.org)

Il modulo è ritirabile presso gli uffici della Raimondi Srl o sul sito internet **[www.impresaraimondi.it](http://www.impresaraimondi.it)**

I dati saranno trattati secondo le vigenti normative in materia di privacy.

Grazie della collaborazione.

Dati dell'intestatario:

1. Genere        ( ) Maschio                ( ) Femmina
2. La preghiamo di indicare di indicare i componenti della sua famiglia  
( ) da solo    ( ) 2                ( ) 3                ( ) 4                ( ) oltre

**Percezione della qualità del servizio**

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione sui quesiti elencati relativamente al servizio di gestione dei Centri di Raccolta, barrando la casella relativa:

**Come ha ritenuto la pulizia e decoro dell'area quando ha conferito:**

bassa 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

**Ritiene la segnaletica presente chiara e comprensibile:**

bassa 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

**Gli addetti del Centro di Raccolta hanno tenuto un comportamento cordiale dandole informazioni chiare:**

bassa 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

**I contenitori avevano ancora una sufficiente capienza:**

bassa 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

**Ha visto materiale a terra che creava disordine:**

bassa 1	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
---------	---	---	---	---	---	---	---	---	---------

