



ASTEM GESTIONI SRL

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE



INDICE

L'AZIENDA	3
I PRINCIPI FONDAMENTALI	3
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:	3
Continuità del servizio:	3
Partecipazione:	3
Cortesìa:	3
Tutela dei dati personali:	3
Efficacia ed Efficienza:	4
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:	4
Caratteristiche principali di fornitura dei servizi:	4
LA CARTA DEL SERVIZIO	4
Finalità	4
Contenuti	4
Tutela	4
I LIVELLI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	5
LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE	5
Ufficio Clienti:	5
Carta del Servizio di Igiene Ambientale:	5
Sito Internet:	5
Rapporto sul grado di soddisfazione del Cliente:	5
L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI DI ASTEM	6
Sede:	6
Ufficio Igiene Ambientale:	6
Ufficio Clienti:	6



L'AZIENDA

ASTEM GESTIONI SRL è una società di erogazione servizi nata oltre trenta anni fa come Azienda Municipalizzata del Comune di Lodi. Astem Gestioni opera sul territorio di Lodi e di numerosi Comuni limitrofi servendo, con le sue diverse attività, una popolazione complessiva di oltre 100.000 abitanti.

Nel campo dell'Igiene Ambientale Astem Gestioni effettua la raccolta indifferenziata dei rifiuti, la raccolta differenziata delle principali categorie merceologiche, lo spazzamento della rete stradale, la gestione del verde pubblico ed altri servizi contigui.

Astem Gestioni punta ad offrire un servizio sempre più qualificato e capace di rispondere in maniera efficace ed efficiente alle esigenze dei suoi clienti.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

I principi fondamentali a cui Astem Gestioni si ispira nella gestione dei servizi sono:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento:

l'azienda ispira i propri comportamenti al principio di eguaglianza degli utenti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica. Viene garantito, per quanto di competenza, il medesimo trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura. L'azienda si impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nei confronti dei Clienti.

Continuità del servizio:

I servizi di igiene ambientale quando sono rivolti alla collettività costituiscono attività di pubblico interesse e come tale non possono essere interrotti se non per cause di forza maggiore. L'azienda si impegna a garantire un servizio il più possibile regolare e continuo e a ridurre al minimo la durata di eventuali disservizi.

Partecipazione:

l'azienda tutela il diritto del Cliente alla corretta prestazione del servizio ed all'accesso alle informazioni che lo riguardano; il Cliente può formulare proposte, suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare reclami. Nel rapporto con il Cliente, l'Azienda garantisce l'identificabilità del proprio personale o del personale di Terzi ad essa affidato.

Cortesia:

l'azienda si impegna affinché i rapporti con i Clienti siano improntati alla massima cortesia, fornendo al proprio personale opportune istruzioni.

Tutela dei dati personali:

l'azienda rispetta, nei confronti dei Clienti, il D.lgs n° 196 del 30/06/03 "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

**Efficacia ed Efficienza:**

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

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi:

l'azienda pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nel rapporto con il Cliente.

Caratteristiche principali di fornitura dei servizi:

le condizioni generali per la fornitura dei servizi sono riportate nei contratti di servizio.

LA CARTA DEL SERVIZIO**Finalità**

La Carta del Servizio è lo strumento attraverso cui l'azienda:

- comunica al Cliente i principi e le finalità che vengono perseguite nell'erogazione dei servizi;
- comunica al Cliente le indicazioni generali sui servizi forniti, complete dei valori tecnici rilevanti;
- fornisce tutte le informazioni necessarie a semplificare il contatto tra Cliente e azienda.

Contenuti

Astem Gestioni ha predisposto una Carta del Servizio nel rispetto di quanto previsto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata agli uffici competenti secondo quanto riportato nel successivo capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente"; alle richieste verrà data risposta entro i tempi indicati, riferendo l'esito degli accertamenti compiuti e impegnandosi eventualmente anche a fornire tempi e modalità di rimozione delle anomalie riscontrate.

Ogni variazione significativa apportata alla Carta è portata alla conoscenza del Cliente tramite gli strumenti informativi e le modalità previste al capitolo "La comunicazione e l'informazione al Cliente".



I LIVELLI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I livelli di qualità del servizio di igiene ambientale sono definiti negli specifici contratti di servizio che Astem Gestioni ha stipulato con i propri clienti.

I livelli di qualità si riferiscono a:

- frequenza e modalità del servizio;
- sicurezza e continuità del servizio;
- facilità di contatto tra l'azienda e il Cliente.

Nell'allegato tecnico alla presente carta dei servizi sono descritte le modalità e le tempistiche di esecuzione del servizio per i clienti istituzionali (Comuni).

LA COMUNICAZIONE E L'INFORMAZIONE AL CLIENTE

Astem Gestioni ha stabilito un rapporto di comunicazione con i propri Clienti improntato ai principi di correttezza e di trasparenza.

L'azienda comunica e informa attraverso le seguenti modalità:

Ufficio Clienti:

fornisce informazioni su tutti gli aspetti relativi ai servizi gestiti, garantisce l'assistenza per lo svolgimento di ogni pratica con l'azienda ed accoglie qualsiasi comunicazione o richiesta da parte del Cliente.

L'Ufficio Clienti è contattabile di persona o telefonicamente secondo le modalità riportate nel capitolo successivo.

Eventuali reclami vanno presentati all'Ufficio Clienti di persona o per posta; ai reclami o a richieste di informazione presentate per iscritto viene data risposta scritta entro venti giorni lavorativi.

Carta del Servizio di Igiene Ambientale:

è messa a disposizione del Cliente al momento dell'avviamento del servizio e, successivamente, a richiesta;

Sito Internet:

www.astemlodi.it riporta le principali notizie utili sull'azienda;

Rapporto sul grado di soddisfazione del Cliente:

Astem Gestioni provvede periodicamente a verificare il grado di soddisfazione dei propri clienti tramite l'invio di questionari o vere e proprie indagini di soddisfazione.



L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI DI ASTEM

Sede:

Indirizzo: Strada vecchia Cremonese, 26900 Lodi

Telefono: 0371 4502.1

Fax: 0371 432626

Web: www.astemlodi.it

E-mail: astemspa@astemlodi.it

Apertura: da lunedì a venerdì: 8.00 - 12.00 e 13.00 – 16.36

Ufficio Igiene Ambientale:

Indirizzo: Strada vecchia Cremonese, 26900 Lodi

Telefono: 0371 4502.45

Fax: 0371 450274

Web: www.astemlodi.it

E-mail: astemspa@astemlodi.it

Apertura: da lunedì a venerdì: 8.00 - 12.00 e 13.00 – 16.36

Ufficio Clienti:

Indirizzo: Via Dante, 2 26900 Lodi

Telefono: 800 - 189600

Fax: 0371 420877

E-mail: infoclienti@astemlodi.it

Apertura: lunedì, mercoledì, venerdì: 8.30 - 12.00 e 14.00 - 15.00
martedì, giovedì: 8.30 - 12.00
sabato: 9.00 - 11.30