

Val Cavallina Servizi S.r.l.

CARTA DEI SERVIZI

*SERVIZIO ECOLOGIA
RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI
SPAZZAMENTO STRADE
GESTIONE CENTRI DI RACCOLTA*

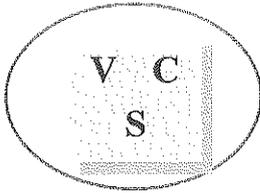
Valida dal 01/01/2013

Per approvazione
L'Amministratore Unico
Paolo Moretti

Piazza Salvo D'Acquisto, 80
24069 Trescore Balneario (Bg)
C.F. e P.IVA: 02544690163
Direzione e coordinamento

Registro Imprese di Bergamo 02544690163
Capitale sociale: € 120.072,00 i.v.
R.E.A. n. 303334
Consorzio Servizi Val Cavallina

tel. (035) 42.74.231
fax (035) 42.74.239
www.vcsonline.it
C.F. 80033060163



Val Cavallina Servizi S.r.l.

Presentazione

La Società Val Cavallina Servizi è una società a responsabilità limitata costituita nel 1997 con esclusivo capitale pubblico, e sede legale in Piazza Salvo D'acquisto 80, Dal gennaio 2001, effettua il servizio di raccolta e trasporto R.S.U. con modalità porta a porta, gestioni centri di raccolta, servizi di spazzamento strade, pulizia di cestini portarifiuti, gestione TARI.

Ad oggi i comuni serviti sono 29

Principi generali e criteri per la prestazione dei servizi

I principi fondamentali ai quali la Val Cavallina Servizi uniforma il proprio operare sono i seguenti:

a) EGUAGLIANZA

Val Cavallina Servizi Srl effettua il servizio gestione ciclo rifiuti solidi urbani rispettando il principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche;

b) IMPARZIALITA'

L'attività di Val Cavallina Servizi Srl si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore;

c) CONTINUITA'

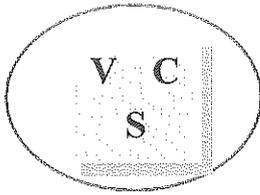
Val Cavallina Servizi Srl garantisce servizi continui e regolari, e provvede affinché gli eventuali disservizi siano limitati come frequenza e durata, garantendo agli utenti il minor disagio possibile e informandoli preventivamente sui tempi e sulle motivazioni del disservizio stesso;

d) PARTECIPAZIONE

Val Cavallina Servizi Srl favorisce il coinvolgimento dei propri utenti nella gestione dei servizi, sia nella prospettiva di un miglioramento degli stessi, che in quella di tutelare il diritto del cliente medesimo alla loro fruizione. Al cliente è riconosciuto il diritto di presentare osservazioni, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami;

e) EFFICIENZA ED EFFICACIA

Val Cavallina Servizi Srl fornisce il servizio gestione ciclo rifiuti solidi urbani in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, cioè il più utile possibile ai suoi utenti. L'obiettivo della qualità, perseguito dalla Società, è finalizzato al miglioramento delle prestazioni erogate. Tale ricerca ha carattere continuo e si avvale delle opportune soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;



Val Cavallina Servizi S.r.l.

f) GENTILEZZA E CORTESIA

La Società Val Cavallina Servizi cura la formazione del proprio personale, sia sotto l'aspetto della professionalità specifica, che sotto il profilo della cortesia, del rispetto e della disponibilità nei confronti dei clienti;

g) CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI

La Società Val Cavallina Servizi pone particolare attenzione alla comunicazione con i propri clienti ed alla scelta degli strumenti da utilizzare. Il cliente avrà il diritto di accedere in modo analitico ed approfondito alle informazioni sui servizi offerti ed ai contenuti dei rapporti di carattere economico che lo riguardano;

h) CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA

La Val Cavallina Servizi Srl garantisce agli utenti il diritto di avere risposte in tempi certi e definiti, assicurando altresì ai clienti il diritto di conoscere le caratteristiche qualitative del servizio erogato e le ragioni ed entità di ogni eventuale variazione di tariffa;

i) MODALITA' D'ESECUZIONE DEI SERVIZI AFFIDATI

La Val Cavallina Servizi Srl fornisce nel dettaglio le modalità di esecuzione dei servizi, specificando il numero, la qualità e l'età delle attrezzature utilizzate, nonché le tecnologie e la quantità di personale che saranno impiegate per l'esecuzione di ciascuna tipologia di servizio;

j) STANDARD DI QUALITA'

La Val Cavallina Servizi Srl, al fine di favorire la differenziazione dei rifiuti raccolti, si attiverà ad installare all'interno dei Centri di Raccolta delle particolari attrezzature che permetteranno di operare in sicurezza e contribuiranno a raggiungere gli obiettivi stabiliti in ottemperanza alla normativa vigente..

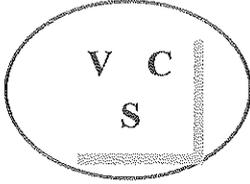
La Società, metterà a disposizione degli utenti apposita modulistica atta a monitorare il soddisfacimento dell'utenza servita e provvederà a recepirne le proposte scaturite.

I servizi che la Società eroga sono i seguenti:

- raccolta e trasporto delle frazioni secco, umido, carta, plastica, vetro/lattine – gestione dei Centri di Raccolta – fornitura sacchi e secchielli umido – spazzamento strade – vuotatura cestini portarifiuti, gestione TARI.

Per garantire la regolarità e la continuità del servizio, la Val Cavallina Srl dispone di adeguate attrezzature di recente acquisizione quali:

- automezzi compattatori;
- automezzo scarrabile dotato di polipo e di rimorchio;
- automezzi "satelliti";
- spazzatrici meccaniche.



Val Cavallina Servizi S.r.l.

Dove siamo e come raggiungerci

La sede e gli uffici della nostra società si trovano nel Comune di Trescore Balneario in Piazza Salvo D'Acquisto, 80.

Per raggiungere i nostri uffici:

- da Lovere imboccare la SS42 in direzione Bergamo. Dopo circa 35 Km svoltare a sinistra verso il centro di Trescore Balneario. La sede di Val Cavallina Servizi è ubicata vicino al municipio.
- Da Bergamo imboccare la SS42 in direzione Lovere: Dopo circa 15 Km svoltare a destra verso il centro di Trescore Balneario. La sede di Val Cavallina Servizi è ubicata vicino al municipio.

Sportelli ai clienti

La Società Val Cavallina Servizi, per rispondere adeguatamente alle necessità dei propri utenti, ha organizzato i seguenti sportelli di accessibilità:

Sportello presso la sede aziendale di Piazza Salvo D'Acquisto, 80 – Trescore Balneario	Sportello telefonico dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 13.30 alle ore 16.00 da lunedì a venerdì
---	---

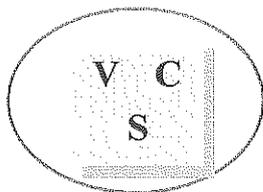
Sorisole c/o Comune – Uff. piano a fianco Biblioteca	Petosino c/o Ufficio Comunale
DURANTE IL CORSO DELL' ANNO (a settimane alterne, come previsto dal calendario pubblicato)	
Giovedì 15.00 – 18.00 - SORISOLE	Venerdì 9.30 – 12.30 - PETOSINO

Scanzorosciate C/o municipio Piazza della Costituzione, 1	Tutti i lunedì dalle ore 16.00 alle ore 18.00
Gaverina C/o municipio Via San Vittore	Ogni secondo mercoledì del mese dalle ore 10:30 alle ore 12:30
Castro C/o municipio Piazza Matteotti, 45	Ogni primo mercoledì del mese dalle ore 10:30 alle ore 12:30

Comunicazioni

Le comunicazioni relative a segnalazioni/reclami derivanti da mancata/non regolare erogazione del servizio; così pure come quelle relative a chiarimenti su fatture/pagamenti e altro possono essere effettuate:

- Telefonando al numero 035 / 42.74.231 , operativo dal lunedì al venerdì
Dalle 8.30 alle 12.30
Dalle 13.30 alle 16.00
in orari diversi potranno essere lasciati eventuali messaggi al servizio di segreteria telefonica;
- Inviando un fax al numero 035 / 42.74.239;
- Inviando una e-mail all' indirizzo di posta elettronica: ufficio.ecologia@vcsonline.it;
- Tramite il normale servizio postale.



Val Cavallina Servizi S.r.l.

Pagamenti

*I pagamenti delle bollette/avvisi di pagamento potranno essere effettuati, **entro la data di scadenza indicata sul documento**, con le seguenti modalità:*

- *Tramite il modello F24 allegato al documento*

In caso di ritardato pagamento, verranno applicate le indennità di mora e/o le sanzioni previste dai regolamenti comunali vigenti.

Diritti del cliente

La violazione dei principi della presente carta possono essere segnalate per iscritto agli uffici della Società, Piazza Salvo D'Acquisto, 80 – Trescore Balneario. Al momento della presentazione del reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso, come il nome dell' impiegato che si era occupato della pratica, fotocopie della medesima o quant'altro ritenesse più opportuno per poter così velocizzare la ricostruzione dell' iter seguito dalla stessa. La Società Val Cavallina Servizi si impegna a comunicare al cliente l' esito degli accertamenti effettuati entro 30 giorni dall' inoltro del reclamo, nonché a segnalare i tempi ed i modi in cui le eventuali irregolarità saranno rimosse. Le Amministrazioni Comunali servite potranno, in tutti i casi, verificare la sussistenza dei reclami ricevuti. Il cliente che desiderasse ricevere una risposta scritta dalla Società, dovrà richiederlo per iscritto ed anche in questo caso è garantita la risposta entro 30 giorni dal ricevimento della richiesta.

Polizze assicurative

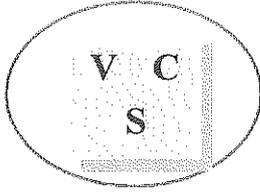
La Val Cavallina Servizi S.r.l. ha una copertura assicurativa di responsabilità civile verso terzi e verso i propri dipendenti, relativa a tutte le attività svolte dalla stessa.

Calendario Raccolta Rifiuti

Annualmente Val Cavallina Servizi srl, di concerto con le Amministrazioni Comunali, predispone, stampa e distribuisce a tutta la cittadinanza una informativa completa di:

- *Calendario della raccolta differenziata dei Rifiuti effettuati sui territori comunali con modalità porta a porta, e specifica classificazione dei rifiuti differenziati;*
- *Orari di apertura dei Centri di raccolta;*
- *Elenco tipologie rifiuti conferibili presso i centri di raccolta;*
- *Informazioni utili.*

*Queste informative sono inoltre pubblicate sul sito internet della società all'indirizzo **www.vcsonline.it***



Val Cavallina Servizi S.r.l.

Sito Internet

Altre notizie riguardanti il servizio possono essere reperite sul sito internet della società all'indirizzo: www.vcsonline.it