

CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

COMUNE DI PINETO



Sommario

INTRODUZIONE.....	3
1. CARTA DELLA QUALITÀ.....	3
2. IL GESTORE.....	4
3. VALIDITÀ DELLA CARTA	5
4. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.....	5
CONTINUITÀ	5
PARTECIPAZIONE	5
TRASPARENZA.....	5
EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	5
CORTESIA	5
CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	6
SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE	6
PRIVACY	6
I SERVIZI	7
RACCOLTA RIFIUTI URBANI.....	7
SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO.....	7
OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	7
INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO	8
ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	8
OBBLIGHI	9
INDICATORI.....	10
GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA.....	11
SITO INTERNET.....	11
APPLICAZIONE AMbiente	11
FACEBOOK	11
NUMERO VERDE	11
CORRISPONDENZA.....	11
SEGNALAZIONI.....	12
COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE	13
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	14

INTRODUZIONE

1. CARTA DELLA QUALITÀ

Il presente documento è stato redatto in conformità al Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la delibera 15/2022/R/rif. ed è stato emesso in adempimento della normativa di seguito indicata:

- D.P.C.M. del 27/01/2004, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L.R. n.26 del 12/12/2003 e s.m.i.
- D.G.R. N° 8/6144 del 12/12/2007

La Carta della Qualità è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che la Pineco Soc Coop Soc assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi dei vigenti contratti di servizio con i Comuni per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dal gestore Pineco Scarl e, in particolare, individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi la Pineco nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- 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 ultimi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che l'impegno della Pineco interagisca in maniera collaborativa con la platea dei cittadini (utenti) nell'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 sul sito della Pineco al seguente indirizzo: <https://www.pineco.eco/>

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

2. IL GESTORE

Pineco nasce come cooperativa di servizi e consolida la propria esperienza nell'ambito dei servizi ambientali. Essa si è evoluta nel tempo approfondendo continuo e costante impegno nella qualificazione delle proprie risorse umane.

Pineco ha continuamente accresciuto la propria capacità di interazione con il territorio in un'ottica di miglioramento continuo, sia in termini di efficienza che di efficacia dei servizi erogati al fine di rispondere alle sfide del mercato attraverso:

- a) il rispetto degli obblighi legali derivanti dalle norme europee, nazionali e regionali, dalle prescrizioni della Pubblica Amministrazione e dagli accordi volontari sottoscritti con Enti pubblici o privati;
- b) l'impegno costante finalizzato a rendere più chiara, efficiente, efficace e flessibile la struttura organizzativa;
- c) l'impegno a garantire costantemente la conformità dei requisiti dei servizi erogati;
- d) la soddisfazione di tutte le parti interessate (soci, clienti, utenti, dipendenti, fornitori, ecc.);
- e) la prevenzione e la riduzione dell'impatto ambientale dei servizi offerti attraverso la ricerca la messa in atto, laddove applicabili, di tutte le iniziative che tendano a contenere il consumo di materie prime ed energia, le emissioni inquinanti e odorigene moleste, l'inquinamento acustico ed i rifiuti prodotti dalle proprie attività;
- f) la definizione di un programma annuale con specifici obiettivi che, in accordo con il progresso scientifico e tecnologico e con le esigenze di mercato, sono documentati, comunicati, realizzati e riesaminati;
- g) il coinvolgimento e l'informazione del personale aziendale, sulla qualità, sulla politica aziendale, sugli aspetti ambientali delle proprie attività e sugli obiettivi di miglioramento;
- h) la realizzazione, con sempre maggior impegno, di iniziative di sensibilizzazione della cittadinanza sui temi ambientali;
- i) lo svolgimento periodico di attività di informazione, formazione ed aggiornamento, rivolto a tutti i dipendenti per promuovere responsabilità e consapevolezza sul sistema integrato di politica aziendale – qualità – ambiente – sicurezza.

La Pineco eroga servizi di igiene urbana, ossia raccolta dei rifiuti, pulizia e spazzamento e gestione dei Centri Comunali di raccolta.

La Pineco opera nel mercato nazionale ed in particolare nei territori di Abruzzo, Marche e Lazio e pertanto annovera tra i propri clienti le 16 amministrazioni comunali in cui svolge i servizi. Tra i maggiori fornitori vengono individuate le aziende fornitrici di gasolio, di mezzi, di attrezzature per la raccolta dei rifiuti.

La Pineco ha adottato un sistema di gestione integrato per quanto riguarda la Qualità, L'Ambiente e la Sicurezza quale strumento di ottimizzazione dei flussi di gestione dei processi aziendali necessari all'erogazione dei servizi.

In particolare essa possiede le seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015 (Qualità) ;

UNI EN ISO 14001:2015 (Ambiente) ;

UNI EN ISO 45001:2018 (Sicurezza);

**+ Rating di Legalità AGCM.

3. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA con la delibera 15/2022/R/rif. ha validità a decorrere dal 01/01/2023 fino alla decorrenza del contratto in essere.

4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

La Pineco assicura l'erogazione del servizio agli utenti ispirandosi al principio di eguaglianza ed imparzialità, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche con i medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Essa 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.

CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario della Pineco garantire la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nel contratto di servizio. Essa si impegna 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.

PARTECIPAZIONE

L'utente 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; può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

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.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore è impegnato a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio 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.

CORTESIA

Pineco s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente attraverso un rapporto ispirato all'educazione e al rispetto. Essa assicura, inoltre, l'erogazione di tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

La Pineco pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente al fine della più agevole comprensione da parte degli stessi.

SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Pineco, 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.

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.

I SERVIZI

I principali servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

- Raccolta rifiuti urbani
- Servizi di pulizia e spazzamento

Pineco 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.

RACCOLTA RIFIUTI URBANI

I servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- raccolta domiciliare porta a porta;
- raccolte domiciliari a chiamata.

Il servizio di raccolta domiciliare porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche prevede un calendario di ritiro consultabile sul sito <https://www.pineco.eco/>

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.

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

SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte da Pineco sono le seguenti:

1. spazzamento manuale
2. spazzamento meccanizzato

OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Pineco annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati. Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio.

I limiti di legge in termini di percentuale di raccolta differenziata prevedono il raggiungimento della soglia del 65% di differenziazione dei rifiuti. Seguono i risultati conseguiti negli ultimi 3 anni:

Percentuale RIFIUTI URBANI DIFFERENZIATI 2020-2021-2022

2021	70,67
2020	71,94
2019	67,25

INDICATORI QUALITÀ 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/erogazione;
- 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 tra azienda ed utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità: la Pineco Soc. Coop. eroga un servizio efficiente ed efficace contribuendo 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.

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 e la data di invio della risposta all'utente, quale risultante dal protocollo di Pineco o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

OBBLIGHI

Il set di obblighi di qualità introdotto dalla delibera 15/2022/R/rif è il seguente:

- Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19
- Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20
- 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
- Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32
- Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1
- Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2
- 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
- Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36
- Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1
- Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43
- Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

INDICATORI

Di seguito sono riportati gli indicatori scaturenti dagli obblighi del punto precedente:

INDICATORI	STANDARD
tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	5 gg
tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo	10 gg
tempo medio di attesa per il servizio telefonico	240 sec
tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	15 gg
tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi senza sopralluogo	5 gg
tempo di intervento in caso di segnalazione per disservizi con sopralluogo;	10 gg
tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta senza sopralluogo	10 gg
tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta con sopralluogo	15 gg
puntualità del servizio di raccolta e trasporto	0,98
diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti	0,80
durata dell'interruzione del servizio di raccolta e trasporto	24 ore
puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	0,95
durata dell'interruzione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade	24 ore
tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento	4 ore

Se non altrimenti specificato i giorni si intendono lavorativi.

GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

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.pineco.eco/>

APPLICAZIONE AMbiente

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata la Pineco mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.

Essa permette di:

- ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;
- consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati).

FACEBOOK

All'interno della pagina Facebook aziendale @pineco.eco è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.

NUMERO VERDE

Per ogni informazioni è possibile contattare il Numero Verde (orari e numero nella tabella seguente) per:

- a) Reclami
- b) richieste informazioni
- c) segnalazioni di disservizi
- d) prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata
- e) richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

CORRISPONDENZA

Oltre ai canali sopra descritti, di seguito vengono riportati tutti i recapiti e i punti di contatto.

Comune		Pineto
Superficie (km²)		38,11
Residenti		14.470
Centro di Raccolta Comunale		via degli Eletttricisti, Pineto (TE)
		Giorni feriali 07:00 - 13:00
ragione sociale del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade		PINECO scarl Sede legale: Via G. Garibaldi, 63 – 64025 Pineto (TE) Sede operativa: Via dei tipografi, 1 - 64025 Scerne di Pineto (TE)
per reclami, richieste informazioni, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	telefono	Tel 085.9491432 Fax 085.9495713
	indirizzo posta	Via G. Garibaldi, 63 - 64025 Pineto (TE)
	posta elettronica	info@pineco.eco pinecocoop@pec.it
	orario	08:30 - 12:00 13:30 - 17:00
	posta elettronica	ecosportello.pineto@pineco.eco
	telefono	800 926400
recapiti eco-sportelli	indirizzo	1 - Via dei tipografi, 1 - 64025 Scerne di Pineto (TE) 2 - Via G. Garibaldi, 63 64025 Pineto (TE)
orari degli eco-sportelli		1 - 08:30 - 12:00 13:30 - 17:30 2 - Lun. - Mer. - Ven. dalle ore 9:00 alle ore 12 :00 Mar. - Gio. dalle ore 16:30 alle ore 18:30 Sabato dalle ore 10:00 alle ore 12:00
Pronto intervento	numero telefonico	085 9491432

SEGNALAZIONI

Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance del servizio clienti:

- numero richieste
- anomalia esposizione/ritiro
- segnalazione generica

COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

La Pineco 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 dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- video informativi in fase di avvio servizio e dirette video;
- laboratori teorici e pratici per diffondere una cultura ambientale nei cittadini;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare il grado di soddisfazione degli utenti relativamente alla qualità del servizio erogato, la Pineco effettua delle indagini di customer satisfaction volte a:

- definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;
- identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una matrice delle priorità d'intervento;
- individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte 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.pineco.eco/>

- 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 Pineco
- 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 4 (molto soddisfacente). Soddisfazione complessiva (media):

Molto soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto	Non so
----------------------	---------------------------	---------------------	---------------------------	--------

L'indagine di customer satisfaction è pubblicata sul sito al seguente link:

<https://www.pineco.eco/>

Lo schema Regulatorio del Comune di Pineto è il seguente: Schema Regulatorio I.

Descrizione degli schemi regolatori

		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 OBBLIGHI MINIMI	SCHEMA III LIVELLO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO AVANZATO