



COMUNE
di MEDA

Carta dei Servizi

d'igiene
urbana
2020



INDICE

SEZIONE I. CARTA DEI SERVIZI

1. Che cos'è
2. Dove trovarla

SEZIONE II. TUTELA DEL CLIENTE

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

SEZIONE III. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1. Raccolta differenziata
2. Centro Raccolta Rifiuti

sezione I.

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

L'Azienda Econord SpA si impegna ad erogare e a gestire il servizio d'igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa [Carta dei servizi dei rifiuti urbani](#).

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'Azienda Econord SpA: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda Econord SpA e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI.

Tali servizi sono disciplinati nello specifico Contratto di servizio che si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.



Comune di
Meda



sezione II.

Tutela del Cliente

I rapporti tra i cittadini e Econord sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

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

1. Accessibilità alle informazioni

SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD
Numero Verde - Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, reclami, stipula, variazione e disdetta contratti. - Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (ad esempio la possibilità di fare reclamo verbale)	Numero verde di Econord:  Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 Il sabato dalle 8.00 alle 13.00	orario di disponibilità del servizio: secondo orari prescritti
Sito internet del Comune - Informazioni sul servizio e sue novità	www.comune.meda.mb.it	Amministrazione Trasparente - informazioni ambientali
Indirizzo e-mail	info@econord.it	Risponderemo alle vostre e-mail entro: 15 gg.

2. Reclami

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto all'Azienda Econord SpA.

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte: per posta - a mezzo fax 0362 75252 - per e-mail: info@econord.it - posta@comune.meda.mb.it consegnando il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico, pressol'Ufficio Protocollo del Comune.

Il cliente può esprimere il 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 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, in caso l'utente abbia fornito il suo recapito, l'Azienda Econord SpA comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto, in questo caso nel termine di 30 giorni.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Azienda Econord SpA, sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

3. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda Econord SpA 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 al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.



Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4208 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 14 del 4 aprile 2005 sono le seguenti:

Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori

- X ACU - MILANO (MI), Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, www.adiconsum.it ;
- X ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, www.adiconsum.it ;
- X A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, www.adoc.org ;
- X ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, www.adusbef.lombardia.it
- X ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, www.altroconsumo.it ;
- X ASSOUTENTI - MILANO (MI) - Via della Signora, 3, tel. 02/3968 0039, www.assoutenti.lombardia.it;
- X CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, www.cittadinanzattiva.it ;
- X CODACONS - MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196, www.codacons.it ;
- X CODICI - MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, www.codici.org ;
- X CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, www.confconsumatori.it ;
- X CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, www.coniacut.it ;
- X FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Zara n° 7/9, tel. 02/6083 0081, www.federconsumatori.lombardia.it ;
- X IL CONSUMATORE ONLUS - VIGEVANO (PV) - Via Madonna 7 dolori, 2; tel. 0381/72 571, www.ilconsumatore.net ;
- X LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809, www.casadelconsumatore.it ;
- X LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224, www.legaconsumatori.lombardia.it ;
- X MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872, www.movimentoconsumatori.it ;
- X MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396, www.mdc.it ;
- X UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134, www.consumatorilombardia.it

sezione III.

Presentazione dell'azienda e del servizio di igiene urbana

L'Azienda Econord SpA è una società per azioni con sede legale in Varese Via Giordanin. 35.

Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune di Meda e l'Azienda Econord SpA, aggiudicataria del servizio per aver vinto gara pubblica di appalto.

L'Azienda Econord SpA fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza - con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile - sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

1. Raccolta differenziata

REGOLE PER L'UTILIZZO

1. Esporre il sacco grigio fuori dalle proprie abitazioni o cortili entro le ore 5.00 del giorno di raccolta e non prima delle ore 20.30 del giorno precedente
2. Si ricorda che nei cestini porta-rifiuti collocati su aree pubbliche è assolutamente vietato conferire rifiuti domestici. Eventuali trasgressori verranno severamente puniti.

PLASTICA E LATTINE: nel "sacco Multimateriale" devono essere inclusi tutti gli imballaggi in plastica, acciaio, alluminio e tetrapak. I rifiuti devono essere conferiti in un unico sacco, utilizzando sacchi di plastica TRASPARENTI di colore GIALLO.

UMIDO: devono essere utilizzati esclusivamente sacchi biodegradabili in mater-bi o fibra di mais, da inserire in appositi contenitori rigidi (secchiello per singole utenze bidone carrellato da 120 lt o 240 lt con attacco a rastrelliera per utenze condominiali) con coperchio antirandagismo, di colore VERDE.

CARTA E CARTONE: il rifiuto deve essere esposto in modo da non disperdersi durante il servizio di raccolta, utilizzando contenitori e/o sacchi in carta/cartone dal peso non superiore agli 8 kg. Le utenze condominiali possono utilizzare anche cassonetti da 1100 lt o 1300 lt con attacco bologna per la vuotatura meccanizzata.

VERDE: (RESIDUI VEGETALI): i materiali vegetali provenienti dalla manutenzione di giardini e orti privati viene ritirato a domicilio esclusivamente nel periodo primaverile-autunnale, nei mesi da Aprile a Novembre di ogni anno. Gli scarti vegetali devono essere conferiti in ceste o mastelli oppure legati in fascine di lunghezza non superiore a 120 cm, ciascuno dei quali di peso non superiore agli 8 kg.

SECCO: negli appositi sacchi BLU dotati di tag RFID.

Altri tipi di rifiuti

I cittadini possono portare le seguenti tipologie di rifiuti di provenienza domestica al Centro Raccolta Rifiuti:

- X raggruppamento RAEE: R1 – R2 – R3 – R4 – R5
- X sfalci, ramaglie, potature;
- X mobili ed ingombranti in legno;
- X ingombranti (poltrone, divani, materassi, mobili vecchi e arredi);
- X inerti (massimo 250 kg/giorno non più di 2 volte al mese solo per utenti domestici)
- X metallo;
- X oggetti di vetro di grandi dimensioni: lastre di vetro, damigiane, ecc.;
- X carta e cartone;
- X oli minerali e vegetali;
- X polistirolo;
- X batterie ed accumulatori di piombo;
- X contenitori di rifiuti chimici domestici (spray, solventi, vernici, insetticidi, ecc.);
- X oli e grassi vegetali;
- X contenitori etichettati T e/o F,;
- X toner, cartucce e rifiuti da stampa elettronica;
- X farmaci scaduti;
- X pile scariche.

COSA NON CONFERIRE:

- X lana di roccia
- X cartongesso
- X eternit
- X pavimenti, sassi, terra in grandi quantità
- X residui industriali e agricoli
- X bidoni tossici

Modulo reclamo

Spettabile Azienda Econord S.p.A.
Via Giordani, 35
21100 Varese - Va
Tel 0332 226336
Fax 0332 820349
e-mail: info@econord.it

Io sottoscritto/a Nome

Cognome

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

Barrare opzione scelta

via fax al seguente numero:

via e-mail al seguente indirizzo

con lettera al seguente indirizzo:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel.

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data

Firma

Data

Firma



Modulo gradimento dei servizi forniti

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmetterle all'Azienda in uno dei seguenti modi:
per posta al seguente indirizzo: Econord S.p.A., Via Giordani 35, 21100 Varese (Va);

- via fax al numero: 0332 820349;
- via mail al seguente indirizzo: info@econord.it
- può scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori;

Le informazioni rilevabili dall'analisi aggregata dei dati contenuti nelle tabelle saranno utilizzate dal Garante dei servizi locali di interesse economico generale istituito presso la Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, in qualità di organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003.

Grazie per la collaborazione.



DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

• Genere

Maschio Femmina

• La preghiamo di indicare la sua età

da 18 a 24 da 25 a 34 da 35 a 44 da 45 a 54 da 55 a 64 oltre 65

• La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

nessuno licenza elementare licenza media inferiore licenza media superiore laurea

• La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

1 (da solo) 2 3 4 oltre 4

• La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

Studente Casalinga/o Pensionato/a Operaio/a Impiegato/a Insegnante
 Funzionario/Quadro Dirigente Libero professionista Commerciante Imprenditore Altro



PERCEZIONE DELLA QUALITÀ

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										

ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										



RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto alla Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto con il cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)										
Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										
Nessuna di queste cose. Suggestioni:										

ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										



SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione dei servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei cassonetti / campane										
Percezione del rapporto qualità / prezzo del servizio di igiene										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti:
(1= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di Igiene ambientale										
Se si é rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

I risultati aggregati rilevabili dal presente "Modulo di gradimento dei servizi forniti" ai sensi dell'art. 4 della l.r. 26/2003 sono trasmessi annualmente dall'Azienda Econord S.p.A. al Garante dei servizi locali di interesse economico generale presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile della Regione Lombardia, via Pola 12, 20124 Milano. Le modalità e tempi di trasmissione dei dati al Garante saranno dettagliati dagli uffici competenti in tempi successivi.





Comune di
Meda

Comune di Meda

Piazza Municipio, 4 - 20821 Meda (MB) - Tel +39 0362 3961 - Fax +39 0362 75252

Posta elettronica istituzionale: posta@comune.meda.mb.it

Posta elettronica certificata: posta@cert.comune.meda.mb.it