



Comune di  
Olgiate Comasco

# Carta della Qualità dei Servizi 2022

Comune di Olgiate Comasco



**Comune di Olgiate Comasco**

Ufficio Ambiente, Ecologia e Protezione Civile

Piazza Alessandro Volta 1, Olgiate Comasco

Telefono: 031994611

Email: [patrimonioambiente@comune.olgiate-comasco.co.it](mailto:patrimonioambiente@comune.olgiate-comasco.co.it)

[www.comune.olgiate-comasco.co.it](http://www.comune.olgiate-comasco.co.it)

---



**TURCATO**

via S. Giovanni Bosco 15, Olgiate Comasco

Tel: 031 944 767

Num. Verde: 800 034 469

Email: [info@turcatoservizi.it](mailto:info@turcatoservizi.it) - [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it)

[www.turcatoservizi.it](http://www.turcatoservizi.it)



**ECONORD**

Via Galvani 20, Bodio Lomnago (VA)

Tel: 0332 949641

[info@econord.it](mailto:info@econord.it)

[www.econord.it](http://www.econord.it)

---



# Carta della Qualità dei Servizi 2022

## Comune di Olgiate Comasco

Sommario	pg.
<b>1. Informazioni di garanzia</b>	<b>1</b>
I riferimenti normativi	
I principi fondamentali	
<b>2. Tutela dell'utente</b>	<b>4</b>
I rapporti con gli utenti	
Semplicità nella comunicazione	
Gli strumenti di informazione/comunicazione	
La segnalazione di disservizio da parte degli utenti	
Organi di tutela	
<b>3. L'affidamento in essere</b>	<b>8</b>
Informazioni contrattuali	
Accessibilità alle informazioni	
Estremi per il contatto	
Estremi per la presentazione dei reclami	
Estremi per la richiesta di rimborsi	
<b>4. Il servizio di igiene urbana</b>	<b>9</b>
Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani	
Servizi di gestione dei rifiuti urbani	
Raccolta differenziata	
Raccolta porta a porta	
Gestione della piattaforma ecologica	
Microraccolte sul territorio	
I servizi a richiesta	
Raccolta di rifiuti solidi urbani ingombranti a domicilio	
Rimozione discariche abusive e prelievo di rifiuti abbandonati	
Servizi di pulizia del territorio	
Spazzamento manuale e vuotatura dei cestini	
Spazzamento meccanizzato stradale	
Altri servizi accessori: pulizia delle aree feste, pulizia dei mercati	
<b>5. Campagne di informazione</b>	<b>16</b>
Le campagne di informazione e sensibilizzazione	
<b>6. Serie storica dati ufficiali sulla raccolta differenziata</b>	<b>17</b>
<b>7. Schema Regolatorio</b>	<b>18</b>
<b>7. Modulistica</b>	<b>19</b>
Reclamo	
Segnalazioni	
Rimborso	
<b>8. Soddisfazione dell'utenza</b>	<b>22</b>
Scheda sul gradimento dei servizi	



## I riferimenti normativi

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla delibera 15/2022/R/rif di ARERA ed è stata emessa 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 il gestore assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che lo stesso fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Olgiate Comasco 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, in particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore 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;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno del gestore corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'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 su: [www.turcatoservizi.it](http://www.turcatoservizi.it).



## I Principi fondamentali

### **EGUAGLIANZA**

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Il Gestore si impegna a erogare il servizio a tutti i cittadini senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Si obbliga a garantire parità di trattamento, parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

### **IMPARZIALITÀ**

Il rapporto fra il Gestore e i suoi utenti è improntato su criteri di imparzialità, obiettività ed equità.

In funzione di tali obblighi devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

### **CONTINUITÀ**

Il Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

### **PARTECIPAZIONE**

Il Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione con l'utenza.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami; ha diritto a ricevere risposte esaurienti.

### **EFFICIENZA ED EFFICACIA**

Il Gestore s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

### **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE**

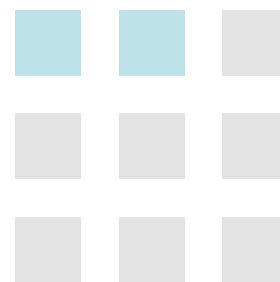
La ditta Turcato, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle 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 delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto.

Il titolare del trattamento dei dati personali è Cinzia Corallo.

# Tutela dell'utente



## I rapporti con gli utenti

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni.

In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, e a indicare un codice identificativo dell'operatore.



## Semplicità nella comunicazione

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli utenti.



## Gli Strumenti di informazione/comunicazione

Il Gestore mette a disposizione del cittadino i seguenti canali di informazione e comunicazione relativamente ai servizi svolti. Nella tabella sono definiti gli standard di qualità dello strumento "informazione/comunicazione":



Numero Verde  
**800 034 469**



[www.dovelobutto.org/olgiatecomasco](http://www.dovelobutto.org/olgiatecomasco)



[ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it)



Numero Verde  
**800 034 469**



[www.dovelobutto.org/olgiatecomasco](http://www.dovelobutto.org/olgiatecomasco)



[ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it)

### DESCRIZIONE STRUMENTO

- Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia stradale, modalità di smaltimento;
- Reclami e segnalazioni
- Prenotazioni ritiro rifiuti ingombranti (servizio a pagamento)

### MODALITÀ DI ACCESSO

Lunedì - venerdì: 8.30 - 17.00  
La telefonata è gratuita sia per telefonia fissa che mobile

### STANDARD DI QUALITÀ

Ore di disponibilità del servizio: 42h 30m settimanali

### DESCRIZIONE STRUMENTO

- Informazioni sul servizio e novità
- Informazioni su dove e quando buttare le diverse tipologie di rifiuti
- Segnalazioni su eventuali disservizi attraverso l'apposito format presente sul sito "[dovelobutto.org/olgiatecomasco](http://dovelobutto.org/olgiatecomasco)
- Informazioni sui gg. di raccolta delle singole tipologie di rifiuto

### MODALITÀ DI ACCESSO

[www.dovelobutto.org/olgiatecomasco](http://www.dovelobutto.org/olgiatecomasco)

### STANDARD DI QUALITÀ

I contenuti vengono verificati ed aggiornati ogni 30 giorni

### DESCRIZIONE STRUMENTO

Invio richieste di info e segnalazioni di disservizi e scarichi abusivi

### MODALITÀ DI ACCESSO

[ambiente.qualita@turcatoservizi.com](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.com)

### STANDARD DI QUALITÀ











Tempo di risposta su richieste e informazioni generali e sulla raccolta: 72h





## La segnalazione di disservizio da parte degli utenti

In caso di mancato rispetto degli standard di servizio, il cittadino potrà fare la segnalazione attraverso un reclamo verbale al numero verde **800.394 469** oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o con l'email [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it). Gli strumenti che Il Gestore mette a disposizione dell'utente per segnalare il disservizio sono i seguenti:

TIPO DI COMUNICAZIONE	STRUMENTO
Comunicazione di disservizio: mancata raccolta, mancata pulizia strade	  
Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto	 
Richiesta sostituzione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto	 
Segnalazione di scariche abusiva e/o rifiuti abbandonati	  

Nel reclamo il cittadino deve fornire, oltre ai propri dati personali, tutte le informazioni in suo possesso e utili per poter consentire la verifica della segnalazione. Il reclamo viene verificato dai tecnici presenti sul territorio. A conclusione dell'istruttoria, l'utente viene informato in merito alla risoluzione della segnalazione nei modi seguenti:

- In caso di segnalazione al numero verde, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione via sms, se ha lasciato un numero di telefono cellulare
- In caso di segnalazioni on line sul sito internet, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione all'indirizzo mail indicato in fase di invio della segnalazione



## Organi di tutela

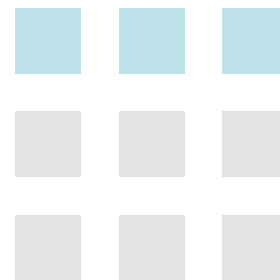
Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi a:

- A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde 800-16.66.54.  
Sito internet: [www.camera-arbitrale.it](http://www.camera-arbitrale.it). Email: [adr.como@comolecco.camcom.it](mailto:adr.como@comolecco.camcom.it).  
Email PEC: [cciaa@pec.comolecco.camcom.it](mailto:cciaa@pec.comolecco.camcom.it). Telef. 031.256111;

alle Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti iscritte all'Elenco regionale Lombardia (anno 2019):

- ACU - Associazione Consumatori Utenti. Via Macchi 42 - Milano.  
Sito internet: [www.associazioneacu.org](http://www.associazioneacu.org);
- Adiconsum Lombardia. Via Vida 10 - Milano.  
Sito internet: [www.adiconsumlombardia.it](http://www.adiconsumlombardia.it);
- Altroconsumo. Via Valassina 22 - Milano. Sito internet: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it);
- Assoutenti Lombardia. Via Pinturicchio 21 - Milano.  
Sito internet: [www.assoutenti.lombardia.it](http://www.assoutenti.lombardia.it);
- Casaconsum Lombardia. Via Ruggiero Di Lauria 9 - Milano.  
Sito internet: [www.casaconsumlombardia.it](http://www.casaconsumlombardia.it);
- Casa del Consumatore. Via Bobbio 6 - Milano.  
Sito internet: [www.casadelconsumatore.it](http://www.casadelconsumatore.it);
- Cittadinanzattiva della Lombardia onlus. Via Rivoli 4 - Milano.  
Sito internet: [www.cittadinanzattivalombardia.com](http://www.cittadinanzattivalombardia.com);
- Codacons Lombardia. Viale Gran Sasso 10 - Milano.  
Sito internet: [www.codaconslombardia.it](http://www.codaconslombardia.it);
- Codici Lombardia - Centro per i diritti del Cittadino. Via Bezzacca 3 - Milano.  
Sito internet: [www.codicilombardia.org](http://www.codicilombardia.org);
- Confconsumatori Lombardia. Via De Amicis 17 - Milano.  
Sito internet: [www.confconsumatorilombardia.com](http://www.confconsumatorilombardia.com);
- Federconsumatori Lombardia. Via Palmanova 22 - Milano.  
Sito internet: [www.federconsumatori.lombardia.it](http://www.federconsumatori.lombardia.it);
- Lega Consumatori Regione Lombardia. Via Delle Orchidee 4/A - Milano.  
Sito internet: [www.legaconsumatori.lombardia.it](http://www.legaconsumatori.lombardia.it);
- Movimento Consumatori. Via Pepe 14 - Milano.  
Sito internet: [www.movimentoconsumatorilombardia.it](http://www.movimentoconsumatorilombardia.it);
- Movimento Difesa del Cittadino. Via Watt 41 - Milano.  
Sito internet: [www.mdclombardia.it](http://www.mdclombardia.it);
- U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori. Via Xxiv Maggio 8 - Sesto San Giovanni (Mi). Sito internet: [www.udiconlombardia.org](http://www.udiconlombardia.org);
- Unione Nazionale Consumatori. Corso Lodi 8 - Milano.  
Sito internet: [www.consumatorilombardia.it](http://www.consumatorilombardia.it).

# L'affidamento in essere



## Informazioni contrattuali ed estremi del contratto

L'affidamento dei servizi di igiene urbana del Comune di Olgiate Comasco è in carico alle società TURCATO snc ed ECONORD spa riunitesi in ATI per l'appalto nell'anno 2014 con decorrenza dal 01/03/2014 e scadenza il 31/3/2019 prorogato dal 01/04/2019 fino al 31/03/2023. La società TURCATO snc è la capogruppo dell'ATI, la società ECONORD spa svolge il servizio di raccolta domiciliare di carta e cartone. La ditta Turcato snc dispone dei Certificati ISO 9001, ISO 14001, ISO 45001 visionabili ai seguenti link:

**- ISO 9001**

[www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-9001-1.pdf](http://www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-9001-1.pdf)

**- ISO 14001**

[www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-14001.pdf](http://www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-14001.pdf)

**- ISO 45001**

[www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-45001.pdf](http://www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-45001.pdf)



## Estremi per la presentazione di reclami, segnalazioni e richiesta di rimborsi

Le utenze di Olgiate Comasco in caso di danni subiti da parte degli operatori delle due società, TURCATO ed ECONORD, nell'espletamento dei Servizi di Igiene Urbana, potranno inoltrare RECLAMI, SEGNALAZIONI e RICHIESTA DI RIMBORSI compilando gli appositi allegati reperibili nella sezione modulistica della presente Carta della Qualità dei Servizi.

I reclami, le segnalazioni e la richiesta di rimborsi compilati in ogni sua parte e corredati di foto che documentino in modo dettagliato la problematica o la richiesta esposta, andranno inviati alle seguenti email:

✉ [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it)

✉ [urp@comune.olgiate-comasco.co.it](mailto:urp@comune.olgiate-comasco.co.it)

in alternativa via posta al seguente indirizzo:

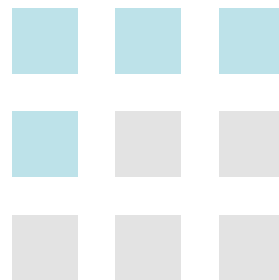
✉ TURCATO

Via San Giovanni Bosco 15

22077 Olgiate Comasco (CO)

La società Turcato Servizi risponderà entro 7 gg lavorativi dalla data di segnalazione o dalla richiesta pervenuta provvedendo all'eventuale rimborso per danni subiti dall'utente a causa di operatori dell'ATI.

# Il servizio di igiene urbana



## Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani comprende sia i servizi di gestione dei rifiuti urbani sia i servizi di pulizia del territorio, oltre ad alcuni servizi specifici a richiesta.

### Servizi di gestione dei rifiuti urbani:

- Raccolta differenziata:
  - Raccolta porta a porta
  - Gestione della piattaforma ecologica
  - Microraccolte sul territorio
- I servizi a richiesta
  - Raccolta di rifiuti solidi urbani ingombranti a domicilio
  - Rimozione discariche abusive e prelievo di rifiuti abbandonati

### Servizi di pulizia del territorio

- Spazzamento manuale e vuotatura dei cestini
- Spazzamento meccanizzato stradale
- Altri servizi accessori (pulizia delle aree feste, pulizia dei mercati)

## Servizi di gestione dei rifiuti urbani

### I servizi di base: la raccolta differenziata

Il Gestore fornisce informative sulle specifiche attività che fornisce attraverso il sito [www.dovelobutto.org/olgiatecomasaco](http://www.dovelobutto.org/olgiatecomasaco)

Le informazioni presenti sul sito sono le seguenti:

- frequenze e modalità delle raccolte
- date di raccolta per recupero festività
- orari di esposizione dei rifiuti
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta
- orari e giorni di apertura della piattaforma ecologica e tipologia di rifiuti conferibili

Di seguito sono riportate le schede esplicative dei servizi di gestione dei rifiuti urbani di base, ovvero delle modalità di conferimento e di svolgimento del servizio delle raccolte domiciliari porta a porta, delle piattaforme ecologiche e dei punti raccolta sul territorio.



## La raccolta Differenziata



### **FRAZIONE SECCA**

#### *PORTA A PORTA*

**ESPOSIZIONE** Raccolta in sacchi di plastica grigi semitrasparenti da 110 litri, eventualmente inseriti in cassonetti da 1000- 1300 – 1700 Litri. Il Gestore fornisce annualmente agli utenti 52 sacchi grigi per la raccolta del secco

**FREQUENZA** Settimanale



### **ORGANICO**

#### *PORTA A PORTA*

**ESPOSIZIONE** Raccolto in sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in:

- Secchi 10/20 litri con chiusura antirandagismo
- Bidoni carrellati 120 litri a norma UNI EN 840

Il gestore fornisce 104 sacchi bio all'anno.

**FREQUENZA** Bisettimanale



### **PLASTICA**

#### *PORTA A PORTA*

**ESPOSIZIONE** Raccolto in sacchi di plastica gialli semitrasparenti.

Può anche essere raccolto all'interno di:

- Carrellati da 240 lt
- Cassonetti da 1300/1700 LT

Il gestore fornisce annualmente 26 sacchi gialli da 110 Lt ai singoli utenti.

**FREQUENZA** Settimanale



### **VETRO e METALLI**

#### *PORTA A PORTA*

- ESPOSIZIONE** Raccolti in:
- Secchi da 25/30 litri
  - Bidoni carrellati 120/240 litri a norma UNI EN 840
- FREQUENZA** Settimanale



### **CARTA E CARTONE**

#### *PORTA A PORTA*



- ESPOSIZIONE** Raccolti in:
- Contenitori bianchi da 40 LT
  - Bidoni carrellati da 240 LT a norma UNI EN 840
- FREQUENZA** Settimanale



### **PILE E FARMACI**

#### *MICRO RACCOLTE*



- DOVE?** Sul territorio comunale sono posizionati contenitori per la raccolta di pile e farmaci presso:
- La piattaforma ecologica (farmaci e pile)
  - Le farmacie (farmaci)
  - Le scuole, il Municipio, Bar Volta e il Centro Commerciale Bennet (pile)
- FREQUENZA** Lo svuotamento di tali contenitori avviene mensilmente o alla necessità



## **PIATTAFORMA ECOLOGICA**

### **A CONSEGNA**

#### **RIFIUTI CONFERIBILI**

Ingombranti; Legno; Ferro; Scarti Vegetali; Vetro in lastre; Cartoni da imballaggio; Imballaggi di plastica di grandi dimensioni; Inerti; Polistirolo; Rifiuti Urbani Pericolosi; Rifiuti RAEE (Frigoriferi e Condizionatori, Televisori/ Monitor; Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche e Lampade al Neon); Accumulatori al Pb; Vernici; Olio Minerale; Olio Vegetale; T&F; Pile; Farmaci; Imballaggi in Vetro e Lattine.

#### **ACCESSO**

Possono accedere alla Piattaforma Ecologica solo i cittadini residenti nel comune nel rispetto di orari e modalità indicati dal Comune di Olgiate Comasco.

Le Uenze Domestiche e non Domestiche che accedono con mezzi diversi dall'automobile (furgoni, carri, trattori, ecc) devono prenotare l'accesso tramite il sito [www.Turcatoserizi.it](http://www.Turcatoserizi.it) oppure al Numero Verde 800 034 469.

#### **UTENZE DOMESTICHE**

L'orario di apertura della Piattaforma Ecologica è il seguente:

- Martedì 9.00-12.00 14.00-17.00
- Mercoledì 9.00-12.00
- Giovedì 9.00-12.00 14.00-17.00
- Sabato 9.00-12.00 14.00-17.00

#### **UTENZE NON DOMESTICHE**

Le utenze non domestiche possono accedere alla piattaforma ecologica solo nelle mattine di mercoledì, dalle 09:00 – 12:00:

- per poter accedere al centro di raccolta, devono essere iscritte all'Albo Gestori Ambientali nella categoria semplificata "Conto proprio art. 212 comma 8" per gli specifici CER consentiti, ed i rifiuti devono essere accompagnati da formulario di Identificazione rifiuti (FIR). Una copia dell'iscrizione all'Albo dovrà essere preventivamente consegnata agli uffici del soggetto gestore.

## Il servizio di igiene urbana



### Standard tempi di effettuazione del servizio

I servizi di raccolta iniziano alle 5:00 del mattino. La raccolta viene completata entro le ore 14.00.

I cittadini espongono i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria prima dopo le 21 del giorno antecedente la raccolta o entro le ore 5.00 del giorno di raccolta. I contenitori carrellati e i sacchi dovranno essere esposti in prossimità dell'abitazione.



### Segnalazione di disservizio

In caso di mancato o incompleto servizio di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un iter definito. Il Gestore ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le 48 ore, in caso di servizi bisettimanali, ed entro 42 ore in caso di servizi settimanali e quindicinali.

Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario del Gestore, l'irregolarità verrà segnalata mediante un adesivo di non conformità. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, Il Gestore ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro riattivazione. La comunicazione avviene mediante locandine e manifesti da affiggere all'ingresso dei condomini, nei pubblici esercizi, e spazi pubblici di comunicazione e da pubblicare sul sito internet del Comune, almeno cinque giorni prima.



### Rispetto del regolamento di igiene urbana


I tecnici Ispettivi e i tecnici del Gestore effettuano i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal Regolamento comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico).

Le violazioni alle norme contenute nel Regolamento di igiene urbana adottato dal Comune, sono accertate dal Corpo di Polizia locale che può procedere a emettere sanzione amministrativa, se prevista dal Regolamento stesso.





## I servizi a richiesta

SERVIZIO	MODALITÀ DI RICHIESTA E DI EROGAZIONE	STANDARD DI EROGAZIONE
 <b>RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI INGOMBRANTI A DOMICILIO</b> (servizio a pagamento)	<b>Prenotazione telefonica al Numero Verde del Gestore 800 034 469.</b> I materiali devono essere conferiti a bordo strada nel rispetto dei volumi previsti (massimo 2 mc) e nel caso di mobili smontati e separati nelle singole tipologie di materiali con cui sono realizzati per rendere + facile il recupero	Il ritiro avverrà nel giorno concordato con il numero verde, <b>tra le ore 6.00 e le 17.00</b>
 <b>RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE E PRELIEVO RIFIUTI ABBANDONATI</b>	<b>Segnalazione al Numero Verde del Gestore 800 034 469 o l'email <a href="mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it">ambiente.qualita@turcatoservizi.it</a></b>	<b>In funzione delle reali necessità</b>
<b>SERVIZIO DI RACCOLTA PANNOLONI/ PANNOLINI</b>	<b>Su richiesta al Numero Verde 800 034 469</b>	Il servizio viene effettuato <b>tutti i lunedì mattina</b>



### Servizi di pulizia del territorio

Il servizio di pulizia del territorio viene effettuato tutti i mercoledì i venerdì e i sabati sulle principali vie di Olgiate Comasco, da un operatore con l'ausilio di una spazzatrice meccanizzata.

Nei giorni di Lunedì, Martedì, Venerdì e Sabato, nella mattinata, viene eseguito un servizio di pulizia manuale delle strade del centro di Olgiate Comasco da parte di un operatore ecologico dotato di automezzo a vasca e sistema manuale di pulizia.

Lo stesso, nei 4 giorni indicati, provvede allo svuotamento dei 250 cestini "getta carte" presenti sul territorio.

Gli altri servizi di pulizia del territorio espletati sono:

- Pulizia settimanale dell'area Mercato
- Pulizia dell'area in cui si svolgono le seguenti feste del comune: Carnevale e altre manifestazioni comunali

# Campagne di informazione

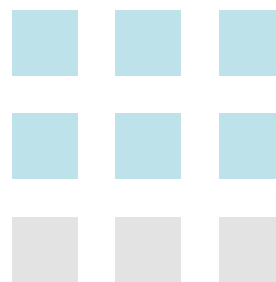


## Informazioni alle utenze

Nell'ambito del contratto dei servizi di igiene urbana sottoscritto dalla società Turcato Servizi in ATI con ECONORD sono previsti i seguenti interventi di informazione:

- Pieghevole informativo consegnato all'avvio del nuovo appalto che illustrava le corrette modalità di raccolta e conferimento dei rifiuti al servizio porta a porta e presso la piattaforma ecologica;
- Calendario annuale delle raccolte che avvengono con i gg. in cui non avviene la raccolta dei rifiuti, n° verde e altre informazioni utili
- Sito web DOVE LO BUTTO personalizzato per il Comune di Olgiate Comasco

# Serie storica di dati ufficiali sulla raccolta differenziata



Il dati dal 2013 al 2020

Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Popolazione	11.569	11.569	11.597	11.619	11.633	11.682	11.810	11.663

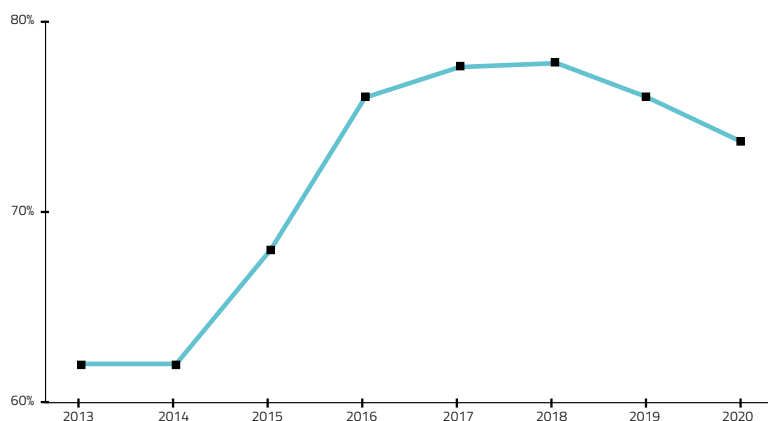
## In tonnellate/anno

Frazione umida	738	738	870	1.043	1.041	1.082	954	875
Verde	591	591	617	628	803	811	605	543
Carta e cartone	588	588	587	610	644	611	504	478
Vetro	527	527	563	589	612	639	634	615
Plastica	226	226	272	312	336	363	341	308
Altre raccolte differenziate	355	355	469	886	1.099	1.205	1.076	1092
<b>Totale RD</b>	<b>3.026</b>	<b>3.026</b>	<b>3.379</b>	<b>4.067</b>	<b>4.536</b>	<b>4.711</b>	<b>4.115</b>	<b>3910</b>
Ingombranti a smaltimento	244	244	171	-	-	-	-	-
Indifferenziato	1.604	1.604	1.433	1.283	1.313	1.345	1.307	1.402
Totale RU	4.874	4.874	4.983	5.351	5.849	6.056	5.422	5.312

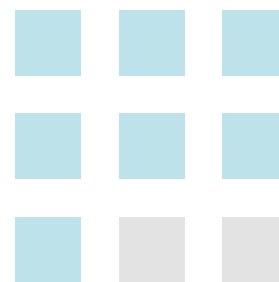
## In %

Frazione umida	15,1%	15,1%	17,5%	19,5%	17,8%	17,9%	17,6%	16,5%
Verde	12,1%	12,1%	12,4%	11,7%	13,7%	13,4%	11,2%	10,2%
Carta e cartone	12,1%	12,1%	11,8%	11,4%	11,0%	10,1%	9,3%	9,0%
Vetro	10,8%	10,8%	11,3%	11,0%	10,5%	10,5%	11,7%	11,6%
Plastica	3,1%	3,1%	3,6%	3,8%	4,8%	5,3%	6,3%	5,8%
Altre raccolte differenziate	2,1%	2,1%	1,9%	1,9%	2,3%	2,3%	19,9%	20,6%
<b>Totale RD</b>	<b>62,1%</b>	<b>62,1%</b>	<b>67,8%</b>	<b>76,0%</b>	<b>77,6%</b>	<b>77,8%</b>	<b>75,9%</b>	<b>73,6%</b>
Ingombranti a smaltimento	5,0%	5,0%	3,4%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Indifferenziato	32,9%	32,9%	28,8%	24,0%	22,4%	22,2%	24,1%	26,4%

Dal  
**62,1% del 2013**  
si è arrivati al  
**73,3% del 2020**



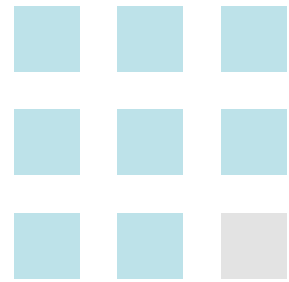
# Schema Regulatorio



## Descrizione degli schemi regolatori

		Previsioni di obblighi e strumenti di controllo in materia di <b>Qualità Tecnica</b> (continuità, regolarità e sicurezza del servizio)	
		Qualità tecnica = NO	Qualità tecnica = SI
Previsioni di obblighi in materia di <b>Qualità Contrattuale</b>	Qualità contrattuale = NO	Schema I <b>Obblighi minimi</b>	Schema III <b>Livello intermedio</b>
	Qualità contrattuale = SI	Schema II <b>Livello intermedio</b>	Schema IV <b>Livello avanzato</b>

Il Comune di Olgiate Comasco rientra nello Schema Regulatorio I.



## Reclamo

Spett.le Comune di Olgiate Comasco  
Piazza Alessandro Volta, 1  
22077 Olgiate Comasco (CO)

Spett.le Ditta TURCATO  
Via S. Giovanni Bosco, 15 - 22077 Olgiate Comasco (CO)

Con la presente, il/la sottoscritta/o \_\_\_\_\_

con residenza/domicilio a \_\_\_\_\_

in \_\_\_\_\_

in qualità di utente dei servizi di igiene urbana, sottopone alle SSVV il seguente reclamo

Chiedendo di ricevere riscontro tramite \_\_\_\_\_

In fede \_\_\_\_\_

 **Suggerimento**

Spett.le Comune di Olgiate Comasco  
Piazza Alessandro Volta, 1  
22077 Olgiate Comasco (CO)

Spett.le Ditta TURCATO  
Via S. Giovanni Bosco, 15 - 22077 Olgiate Comasco (CO)

Con la presente, il/la sottoscritta/o \_\_\_\_\_

con residenza/domicilio a \_\_\_\_\_

in \_\_\_\_\_

in qualità di utente dei servizi di igiene urbana, propone alle SSVV il seguente suggerimento

La presente senza necessità di riscontro.

Sarà gradito Vostro riscontro, recapitabile tramite \_\_\_\_\_

In fede \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_



## Rimborsio

Spett.le Comune di Olgiate Comasco  
Piazza Alessandro Volta, 1  
22077 Olgiate Comasco (CO)

Spett.le Ditta TURCATO  
Via S. Giovanni Bosco, 15 - 22077 Olgiate Comasco (CO)

Con la presente, il/la sottoscritto/a \_\_\_\_\_

con residenza/domicilio a \_\_\_\_\_

in \_\_\_\_\_ Tel. \_\_\_\_\_ Email \_\_\_\_\_

in qualità di utente dei servizi di igiene urbana, segnala alle SSVV che in data \_\_\_\_\_  
gli operatori della società TURCATO/ECONORD durante l'espletamento del servizio di raccolta domiciliare  
del/la \_\_\_\_\_ mi hanno causata i seguenti danni:

Si richiede pertanto il risarcimento del danno prodotto:

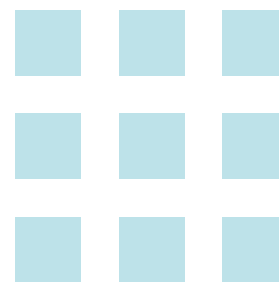
Sostituzione del contenitore danneggiato

\_\_\_\_\_

In fede \_\_\_\_\_



# Soddisfazione dell'utenza



## Scheda sul gradimento dei servizi

Nome e Cognome \_\_\_\_\_

1. Genere  Femmina  Maschio

2. Età  18-24 anni  25-64 anni  65 anni e più

3. Esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta  
 Alto  Discreto  Sufficiente  Basso  Scarso

4. Se ne ha usufruito esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti su prenotazione  
 Alto  Discreto  Sufficiente  Basso  Scarso

5. Se l'ha utilizzata, esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di gestione della piattaforma ecologica  
 Alto  Discreto  Sufficiente  Basso  Scarso

6. Esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di pulizia del suolo pubblico  
 Alto  Discreto  Sufficiente  Basso  Scarso

7. Se l'ha chiamato, esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio del numero verde  
 Alto  Discreto  Sufficiente  Basso  Scarso

Per quale motivo ha chiamato?

- Richiesta di informazioni
- Prenotazione Ritiro di rifiuti
- Segnalazione di situazioni di degrado
- Reclamo

In fede \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_, li \_\_\_\_\_





