



ECONORD



Carta dei Servizi

di igiene
urbana

 **NUMERO VERDE**
800 000 000



SEZIONE I. CARTA DEI SERVIZI

1. Che cos'è
2. Dove trovarla

SEZIONE II. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

1. Chi siamo
2. Principi fondamentali
3. Tutela dell'ambiente
4. Qualità del servizio

SEZIONE III. TUTELA DEL CLIENTE

1. Tutela del cliente
2. Accessibilità alle informazioni
3. Segnalazioni di disservizio
4. Organi di tutela
5. Efficacia ed efficienza
6. Standard generali

SEZIONE IV. SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

1. I servizi di base
2. La raccolta differenziata
3. Correttezza nei rapporti con l'utente



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.



1. Chi siamo

ECONORD S.P.A. (<http://www.econord.it/>) è una società per azioni con sede legale ed amministrativa in Varese, via Giordani n. 35, che opera nel settore ambientale da oltre 25 anni, prima solo nel trattamento e smaltimento dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili, poi anche nello svolgimento dei servizi di igiene urbana.

Attualmente le attività svolte riguardano:



Progettazione, costruzione e gestione di impianti di trattamento di rifiuti solidi urbani ed assimilabili (discariche, impianti di selezione e trattamento, impianti di compostaggio);



recupero ambientale ed energetico;



Progettazione, realizzazione e gestione dei servizi di igiene urbana e di piattaforme ecologiche per la raccolta differenziata in circa 250 comuni della Regione Lombardia. Tale attività viene gestita operativamente da 14 Centri di Servizio sul territorio delle provincie di Como, Lecco, Milano, Monza e Brianza, Varese.

ECONORD S.P.A. è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 dal 1998 (UNIENISO 9001:2008 dal 17/11/2009), e della certificazione ambientale secondo la norma UNIENISO 14001:2004 dal 2003 e la certificazione OHSAS 18001:2007 dal 18/12/2009



2. Principi fondamentali

Quale concessionarie di servizi di pubblica utilità, le società coinvolte svolgono le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Eguaglianza ed imparzialità del servizio

Econord spa garantisce imparzialità e parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato riportate sui contratti di appalto in essere con i singoli Enti, sia fra le diverse aree geografiche di utenza (anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili) sia tra le diverse categorie o fasce di utenti. Particolare attenzione sarà posta agli utenti con bisogni speciali, i quali saranno indicati dai servizi sociali dei Comuni facenti parte della Convenzione.

Continuità

Econord spa garantisce lo svolgimento regolare e continuo del servizio su tutto il territorio. Deroghe a tale impegno sono imputabili esclusivamente a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (quale eventi naturali, scioperi, impedimenti di terzi, ecc.). Eventuali disservizi vengono tempestivamente individuati e risolti grazie al controllo sul territorio svolto costantemente dai responsabili delle singole unità operative e ad una struttura organizzativa in grado di effettuare interventi integrativi per garantire la conformità dei servizi forniti. Econord spa si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. Econord spa dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.



3. Tutela dell'ambiente

ECONORD S.P.A. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti ed a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte. S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente. Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

4. Qualità del servizio

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

- X Continuità del servizio
- X Tutela dell'ambiente
- X Formazione del personale
- X Procedure di comunicazione e accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano
- X Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite

Per garantire un adeguato servizio all'utenza le Società operanti si impegnano a:

- X Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti, etc.)
- X Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi
- X Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro



1. Tutela del cliente

I rapporti tra i cittadini e ECONORD S.P.A. 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.

2. Accessibilità alle informazioni

TIPO DI COMUNICAZIONE	STRUMENTO
Comunicazione di disservizio: X Mancata raccolta X Mancata pulizia strade	 NUMERO VERDE  SITO WEB  APP
Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto	 MAIL INFO
Prenotazione ritiro rifiuti Ingombranti	 NUMERO VERDE



3. La segnalazione di disservizio da parte dell'utente

In caso di mancato rispetto degli standard di servizio, il cittadino potrà fare la segnalazione attraverso un reclamo verbale al numero verde oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o nell'App.

Gli strumenti che ECONORD S.P.A. ed il Comune mettono a disposizione dell'utente per segnalare il disservizio sono i seguenti:

 NUMERO VERDE	 NUMERO VERDE 800 000 000	ATTIVO dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18,00	In caso di segnalazione al numero verde, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione, direttamente da un'operatore o via sms, se ha lasciato un numero di telefono cellulare
 MAIL INFO	info@econord.it		In caso di segnalazione on-line sul sito internet o tramite mail, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione all'indirizzo mail indicato in fase di invio della segnalazione.
 APP	L'App, totalmente gratuita, è disponibile sia per iOS che per Android e facilmente accessibile dai normali stores.		In caso di segnalazione tramite App, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione direttamente via Mail.

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.



4. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti, dalle società erogatrici 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. 14 del 4 aprile 2005 sono le seguenti:



Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori

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 CODA CONS - 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 MOVIMENTO

CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872 [www.movementoconsumatori.it](http://www.movimentoconsumatori.it);

X UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI)

- Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134; www.consumatorilombardia.it

X LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224; www.legaconsumatori.lombardia.it;

X MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396; www.mdc.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;

I clienti

possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio (Per informazioni è possibile consultare il sito: www.unioncamere.it, Unione regionale delle Camere di Commercio, Via Oldofredi 23, Milano, tel. 02/6079601, fax: 02/607960235).



5. Efficacia ed efficienza certificazione qualità

ECONORD S.P.A. si impegna a garantire il miglioramento continuo delle proprie attività adottando tutte le soluzioni tecnologiche, procedurali ed organizzative più opportune per il raggiungimento di tale obiettivo.

Al fine di tenere sotto controllo le proprie attività le Società operanti hanno definito alcuni indicatori e i relativi standard di qualità, cioè i livelli minimi di qualità del servizio che gli utenti hanno diritto di attendersi.

6. Standard Generali

Continuità e Regolarità dei servizi

ECONORD S.P.A. si avvale di una struttura organizzativa che permette di monitorare lo svolgimento dei servizi programmati, garantisce la continuità e la regolarità dei servizi di igiene urbana. Il conseguimento di tali obiettivi è favorito dalla presenza costante sul territorio di assistenti addetti alla verifica dei servizi ed alla risoluzione di situazioni problematiche impreviste, dall'esistenza di un collegamento telefonico tra gli operatori e la sede operativa, nonché dalla disponibilità di un'officina interna di pronto intervento per la riparazione degli automezzi in tutto l'orario di lavoro. La creazione e lo sviluppo di un ufficio deputato all'organizzazione logistica degli smaltimenti permette di programmare per tempo soluzioni allo smaltimento di tutti i rifiuti raccolti e di studiare possibili temporanei sbocchi in casi di emergenza affinché non abbiano a presentarsi situazioni di preclusione allo smaltimento stesso degli scarti prodotti dalla cittadinanza.

Econord spa effettua ogni servizio con le periodicità stabilite e comunicate all'utenza. Dette periodicità sono fissate, in relazione alle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto stesso, per garantire la massima igiene del territorio.



Servizi di gestione dei rifiuti urbani

1. I servizi di base

La Raccolta Differenziata

Le modalità e le frequenze della raccolta differenziata sono specifiche per ogni Comune, pur mantenendo dei criteri di qualità e uniformità di base. Econord fornisce le adeguate informative su tali specifiche attività, in base a quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto.

Le informazioni presenti su Calendario della Raccolta sono le seguenti:

- X frequenza e modalità delle raccolte
- X variazioni sul calendario per recupero festività
- X orari di esposizione dei rifiuti
- X vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta
- X orari e giorni di apertura della piattaforma ecologica

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



2. La raccolta differenziata



PORTA
A PORTA

FRAZIONE SECCO
rifiuti non riciclabili

UTENZE DOMESTICHE

ESPOSIZIONE

FREQUENZA

ORARI DI ESPOSIZIONE



PORTA
A PORTA

FRAZIONE UMIDO
rifiuti organici

UTENZE DOMESTICHE

ESPOSIZIONE

FREQUENZA

ORARI DI ESPOSIZIONE



la raccolta dif



PORTA
A PORTA

PLASTICA e
ALLUMINIO/METALLO

UTENZE DOMESTICHE

ESPOSIZIONE

FREQUENZA

ORARI DI ESPOSIZIONE



VETRO

CONFERIMENTO



ferenziata.....

PORTA
A PORTACARTA/CARTONE
e TETRAPAK

UTENZE DOMESTICHE

ESPOSIZIONE

FREQUENZA

ORARI DI ESPOSIZIONE



INGOMBRANTI E R.A.E.E.

a domicilio su prenotazione

ESPOSIZIONE

ORARI DI ESPOSIZIONE





CENTRO DI RACCOLTA (CdR)

DOVE SI TROVA

RIFIUTI CONFERIBILI

ACCESSO UTENZE DOMESTICHE

ACCESSO UTENZE NON DOMESTICHE

ORARIO DI APERTURA



Completezza e accessibilità dell'informazione da parte dell'utente.

Sono assicurati a tutti gli utenti adeguate informazioni circa i servizi forniti attraverso:

X distribuzione di materiale divulgativo e informativo (opuscoli, calendari dei servizi, ecc.);

X predisposizione del numero verde dedicato all'utenza per richiedere informazioni, fornire suggerimenti e presentare reclami; sarà cura del personale addetto fornire tutte le indicazioni richieste, nel modo più completo, semplice e soddisfacente

Massimizzazione della Raccolta differenziata

Massimo impegno a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata le seguenti frazioni:

XFrazione Organica **X**Rifiuti solidi Urbani **X**Carta

XCartone **X**Vetro **X**Alluminio **X**Plastica **X**Legno **X**Scarti

XVegetali **X**Polistirolo **X**Pile esauste **X**Vernici **X**Bombolette

spary **X**Lampade al neon **X**R.A.E.E. **X**Farmaci **X**Olio vegetale

XOlio minerale **X**Rifiuti Ingombranti



3. Correttezza nei rapporti con l'Utente

ECONORD S.P.A. è direttamente responsabile del comportamento dei propri dipendenti, i quali sono tenuti a trattare l'utente con rispetto e cortesia e ad agevolarlo nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi. Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche. Ogni qual volta l'utente venga in contatto con il personale aziendale per sottoscrivere atti deve ottenere tutti gli opportuni chiarimenti su di essi, indicazione delle eventuali clausole vessatorie ex art. 1341 c.c., le condizioni economiche e tecniche per l'utilizzo di tutti i servizi, le eventuali possibilità di ottenere agevolazioni nel caso si possiedano i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia. L'utenza è informata delle decisioni che la riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse. Le informazioni di carattere generale e quelle relative all'utilizzo dei servizi offerti sono comunicate tramite manifesti, opuscoli informativi, sito web, App e **numero verde 800 000 000**



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. Suggerimenti:										

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. Suggerimenti:										

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.)										
Cortesia 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. Suggesterimenti:										

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:

[illegible]

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 del 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 è 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.

Note:

A series of horizontal dotted lines for writing.

