



Comune di  
Beregazzo con Figliaro



Comune di  
Castelnuovo Bozzente

# **Carta della Qualità dei Servizi 2020**

**Comune di Beregazzo con Figliaro  
Comune di Castelnuovo Bozzente**



**Comune di Beregazzo con Figliaro**

Corso Roma, 35

Telefono: +39 031 94 02 52

E-mail: [info@comune.beregazzoconfigliaro.co.it](mailto:info@comune.beregazzoconfigliaro.co.it)

[www.comune.beregazzoconfigliaro.co.it/](http://www.comune.beregazzoconfigliaro.co.it/)

---



**Comune di Castelnuovo Bozzente**

Via S. Martino, 10

Telefono: +39 031 98 82 03

Email: [comune@comune.castelnuovobozzente.co.it](mailto:comune@comune.castelnuovobozzente.co.it)

[www.comune.castelnuovobozzente.co.it](http://www.comune.castelnuovobozzente.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)

---



# Carta della Qualità dei Servizi 2020

## Comune di Beregazzo con Figliaro Comune di Castelnuovo Bozzente

Sommario	pg.
<b>1. Informazioni di garanzia</b>	<b>1</b>
I riferimenti normativi	
I principi fondamentali	
<b>2. Tutela dell'utente</b>	<b>3</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>7</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>8</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>13</b>
Le campagne di informazione e sensibilizzazione	
<b>6. Serie storica dati ufficiali sulla raccolta differenziata</b>	<b>14</b>
<b>7. Modulistica</b>	<b>16</b>
Reclamo	
Segnalazioni	
Rimborso	
<b>8. Soddisfazione dell'utenza</b>	<b>19</b>
Scheda sul gradimento dei servizi	

# Informazioni di garanzia



## I riferimenti normativi

La Carta dei servizi fa riferimento alla normativa nazionale a partire dalla Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e alla deliberazione di Giunta regionale della Lombardia n. 8/6144 del 12 dicembre 2007.

Come da Legge la Legge 24 dicembre 2007 n. 244, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti:

- ad emanare una "Carta della qualità dei servizi" recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni stabilite nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e altre;
- ad attivare percorsi di consultazione delle associazioni dei consumatori, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- a prevedere un sistema di monitoraggio permanente sul rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi;
- a istituire una sessione annuale di verifica sul funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori, prevedendo che tali attività siano finanziate dai soggetti gestori del servizio.



## 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**

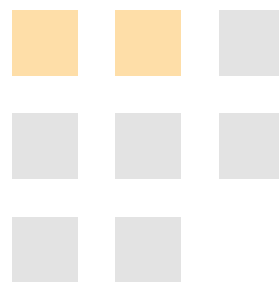
Il Gestore s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione 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.

### **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/beregazzo\\_castelnuovo](http://www.dovelobutto.org/beregazzo_castelnuovo)



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



Numero Verde  
**800 034 469**

#### DESCRIZIONE STRUMENTO

- Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia stradale, modalità di smaltimento;
- Reclami e segnalazioni

#### MODALITÀ DI ACCESSO

Dal Lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00  
La telefonata è gratuita sia per telefonia fissa che mobile

#### STANDARD DI QUALITÀ

Ore di disponibilità del servizio: 42h 30m settimanali



[www.dovelobutto.org/beregazzo\\_castelnuovo](http://www.dovelobutto.org/beregazzo_castelnuovo)

#### DESCRIZIONE STRUMENTO

- Informazioni sul servizio e novità
- Informazioni su dove, come e quando buttare le diverse tipologie di rifiuti
- Segnalazioni su eventuali disservizi attraverso l'apposita format presente sul sito "dovelobutto.org/colverde"
- Informazioni sui giorni di raccolta delle singole tipologie di rifiuto

#### MODALITÀ DI ACCESSO

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

#### STANDARD DI QUALITÀ

I contenuti vengono verificati ed aggiornati ogni 30 giorni



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

#### 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:

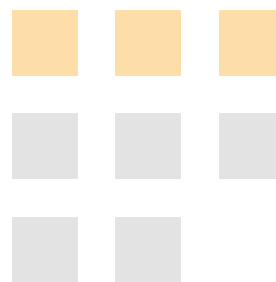
- A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde 800-16.66.54.  
Sito internet: [www.camera-arbitrale.it](http://www.camera-arbitrale.it). Email: [adr.como@comolecco.camcom.it](mailto:adr.como@comolecco.camcom.it).  
Email 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 dei Comuni di Beregazzo con Figliaro e di Castelnuovo Bozzente è in carico alle società TURCATO srl per l'appalto con decorrenza dal 01/02/2020. Per il Comune di Beregazzo con Figliaro l'importo annuo è di € 157.478,64 oltre iva mentre per il comune di Castelnuovo Bozzente l'importo annuo è di € 57.907,81 oltre iva.



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

Le utenze dei Comuni di Beregazzo con Figliaro e di Castelnuovo Bozzente in caso di danni subiti da parte degli operatori della società TURCATO, 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:

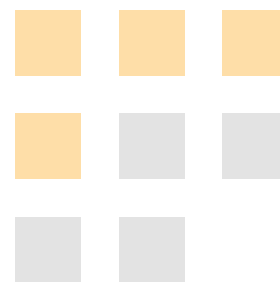
✉ [ambiente.qualita@turcatoservizi.it](mailto:ambiente.qualita@turcatoservizi.it)

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 meccanizzato
- Vuotatura dei cestini
- Altri servizi accessori (pulizia delle aree feste)

## 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/beregazzo\\_castelnuovo](http://www.dovelobutto.org/beregazzo_castelnuovo)

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 rifiuto
- orari e giorni di apertura dei centri di raccolta 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 contenuti in cassonetti di colore verde/nero da 1000 /1300/1700 Litri a norma UNI EN 840

**FREQUENZA** Settimanale



### **ORGANICO**

#### **PORTA A PORTA**

**ESPOSIZIONE** Raccolto in sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in:  
- Mastelli da 10 o 25 litri di colore marrone con chiusura antirandagismo  
- Bidoni carrellati di colore marrone da 120 litri. A norma UNI EN 840

**FREQUENZA** Biesettimanale da giugno a settembre  
Settimanale da ottobre a maggio



### **PLASTICA**

#### **PORTA A PORTA**

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

**FREQUENZA** Quindicinale



### **VETRO**

#### **PORTA A PORTA**

**ESPOSIZIONE** Raccolto in:  
- Secchi da 25 lt di colore verde  
- Bidoni carrellati 120 litri di colore verde a norma UNI EN 840

**FREQUENZA** Quindicinale



## **CARTA E CARTONE**

### **PORTA A PORTA**

#### **ESPOSIZIONE**

Raccolta legata in pacchi, inserita in scatole o in sacchi di carta

#### **FREQUENZA**

Quindicinale



## **PILE E FARMACI**

### **MICRO RACCOLTE**

#### **DOVE?**

Sul territorio comunale sono posizionati contenitori per la raccolta di pile e farmaci presso:

- La piattaforma ecologica di Olgiate Comasco (pile e farmaci)
- Le farmacie (farmaci)

#### **FREQUENZA**

Lo svuotamento di tali contenitori avviene alla necessità



## **PIATTAFORMA ECOLOGICA**

### **A CONSEGNA**

#### **RIFIUTI CONFERIBILI**

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

#### **ACCESSO**

Gli utenti di Castelnuovo Bozzente e Beregazzo con Figliaro accedono alla Piattaforma Ecologica di Olgiate Comasco nei seguenti giorni ed orari:

#### **UTENZE DOMESTICHE**

- martedì, giovedì e sabato 9:00/12:00 - 14:00/17:00
- mercoledì 9:00/12:00

#### **UTENZE NON DOMESTICHE**

- mercoledì 9:00/12:00

## Il servizio di igiene urbana



### Standard tempi di effettuazione del servizio

I servizi di raccolta iniziano alle 6:00 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 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 24 ore, esclusi i giorni festivi, in caso di servizi bisettimanali, ed entro 48 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 istituzionale, 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>	Prenotazione presso il Municipio	Il ritiro avviene di regola il <b>1° mercoledì</b> del mese
 <b>RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE E PRELIEVO RIFIUTI ABBANDONATI</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>	Servizio con periodicità mensile



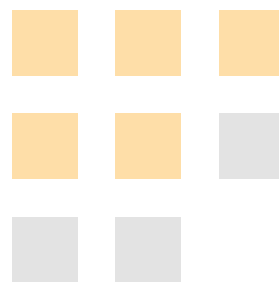
## Servizi di pulizia del territorio

Il servizio di pulizia del territorio viene effettuato, su richiesta dei Comuni di Beregazzo con Figliaro e di Castelnuovo Bozzente, da un operatore con l'ausilio di una spazzatrice meccanizzata.

In 2 gg. della settimana viene eseguito lo svuotamento dei 30 cestini "getta carte" presenti sul territorio di Beregazzo con Figliaro.

Sono previsti inoltre, in occasione di manifestazioni ed eventi, 6 servizi di pulizia del territorio per il Comune di Beregazzo con Figliaro e 2 per il Comune di Castelnuovo Bozzente

# Campagne di informazione



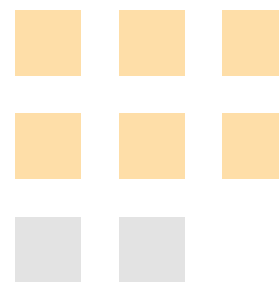
## Informazioni alle utenze

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

- Progetti a tema Raccolta Differenziata attivati presso le scuole;
- Sito web DOVE LO BUTTO personalizzato per i Comuni di Beregazzo con Figliaro e di Castelnuovo Bozzente.



# Serie storica di dati ufficiali sulla raccolta differenziata



Il dati dal 2013 al 2018

## Beregazzo con Figliaro

Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Popolazione</b>	<b>2.735</b>	<b>2.735</b>	<b>2.745</b>	<b>2.738</b>	<b>2.772</b>	<b>2.767</b>

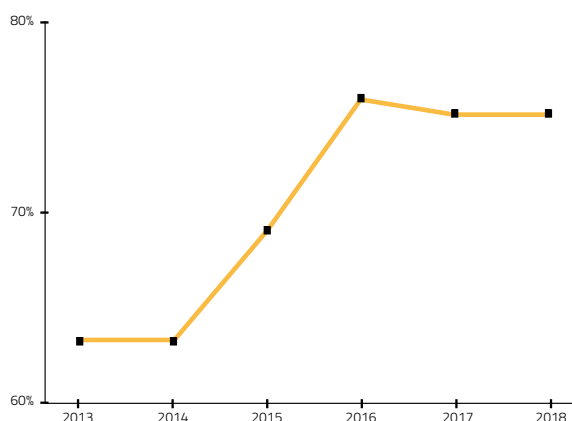
### In tonnellate/anno

Frazione umida	171	171	256	267	260	190
Verde	141	141	146	149	144	146
Carta e cartone	109	109	111	102	108	111
Vetro	111	111	121	112	110	122
Plastica	47	47	50	56	56	61
Altre raccolte differenziate	80	80	102	264	208	219
<b>Totale RD</b>	<b>659</b>	<b>659</b>	<b>787</b>	<b>951</b>	<b>886</b>	<b>849</b>
Ingombranti a smaltimento	58	58	41	-	-	-
Indifferenziato	323	323	311	300	292	280
Totale RU	1.041	1.041	1.138	1.251	1.178	1.129

### In %

Frazione umida	16,4%	16,4%	22,5%	21,3%	22,0%	16,8%
Verde	13,6%	13,6%	12,8%	11,9%	12,2%	13,0%
Carta e cartone	10,5%	10,5%	9,8%	8,2%	9,1%	9,8%
Vetro	10,7%	10,7%	10,6%	8,9%	9,4%	10,8%
Plastica	3,5%	3,5%	3,7%	3,9%	4,3%	5,1%
Altre raccolte differenziate	2,3%	2,3%	2,0%	1,9%	2,0%	2,2%
<b>Totale RD</b>	<b>63,3%</b>	<b>63,3%</b>	<b>69,1%</b>	<b>76,0%</b>	<b>75,2%</b>	<b>75,2%</b>
Ingombranti a smaltimento	5,6%	5,6%	3,6%	0,0%	0,0%	0,0%
Indifferenziato	31,1%	31,1%	27,3%	24,0%	24,8%	24,8%

Dal  
**63,3% del 2013**  
si è arrivati al  
**75,2% del 2018**





## Il dati dal 2013 al 2018 Castelnuovo Bozzente

Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018
<b>Popolazione</b>	<b>922</b>	<b>922</b>	<b>929</b>	<b>914</b>	<b>911</b>	<b>889</b>

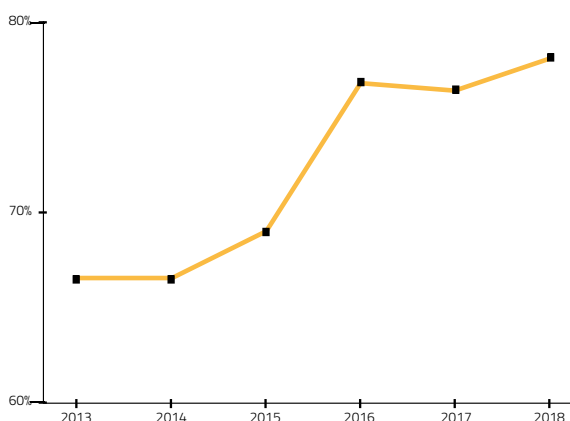
### In tonnellate/anno

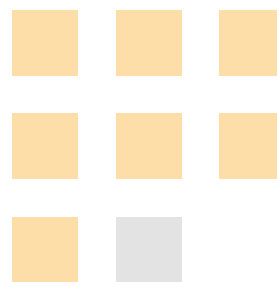
Frazione umida	40	40	43	48	46	45
Verde	47	47	49	51	48	49
Carta e cartone	32	32	31	32	31	34
Vetro	45	45	44	45	45	49
Plastica	18	18	20	22	22	25
Altre raccolte differenziate	26	26	34	73	69	73
<b>Totale RD</b>	<b>209</b>	<b>209</b>	<b>221</b>	<b>270</b>	<b>260</b>	<b>276</b>
Ingombranti a smaltimento	20	20	14	-	-	-
Indifferenziato	86	86	85	81	80	77
Totale RU	314	314	319	351	339	353

### In %

Frazione umida	12,8%	12,8%	13,3%	13,7%	13,5%	12,8%
Verde	15,0%	15,0%	15,4%	14,4%	14,1%	14,0%
Carta e cartone	10,3%	10,3%	9,9%	9,0%	9,1%	9,7%
Vetro	14,2%	14,2%	13,7%	12,9%	13,2%	14,0%
Plastica	3,8%	3,8%	4,5%	4,7%	5,0%	5,5%
Altre raccolte differenziate	2,5%	2,5%	2,4%	2,3%	2,3%	2,4%
<b>Totale RD</b>	<b>66,5%</b>	<b>66,5%</b>	<b>69,0%</b>	<b>76,9%</b>	<b>76,5%</b>	<b>78,2%</b>
Ingombranti a smaltimento	6,2%	6,2%	4,3%	0,0%	0,0%	0,0%
Indifferenziato	27,3%	27,3%	26,7%	23,1%	23,5%	21,8%

Dal  
**66,5% del 2013**  
si è arrivati al  
**78,2% del 2018**





## Reclamo

Spett.le Comune di Beregazzo con Figliaro  
Corso Roma, 35  
22070 Beregazzo con Figliaro (CO)

Spett.le Comune di Castelnuovo Bozzente  
Via San Martino, 10  
22070 Castelnuovo Bozzente (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 SSV il seguente reclamo

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

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

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_



## Suggerimento

Spett.le Comune di Beregazzo con Figliaro  
Corso Roma, 35  
22070 Beregazzo con Figliaro (CO)

Spett.le Comune di Castelnuovo Bozzente  
Via San Martino, 10  
22070 Castelnuovo Bozzente (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 \_\_\_\_\_



Spett.le Comune di Beregazzo con Figliaro  
Corso Roma, 35  
22070 Beregazzo con Figliaro (CO)

Spett.le Comune di Castelnuovo Bozzente  
Via San Martino, 10  
22070 Castelnuovo Bozzente (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 \_\_\_\_\_ 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:

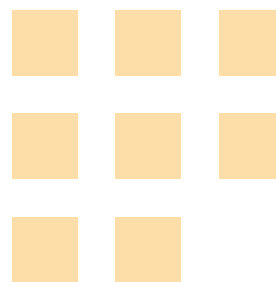
Sostituzione del contenitore danneggiato

\_\_\_\_\_

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

\_\_\_\_\_, lì \_\_\_\_\_

# 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 \_\_\_\_\_



