



Comune di
Colverde

Carta della Qualità dei Servizi 2022

Comune di Colverde



Comune di Colverde

Piazza della Chiesa, 1- frazione Parè, Colverde

Telefono: 031440191

Email: segreteria@comune.colverde.co.it

www.comune.colverde.co.it



TURCATO

via S. Giovanni Bosco 15, Olgiate Comasco

Tel: 031 944 767

Num. Verde: 800 034 469

Email: info@turcatoservizi.it - ambiente.qualita@turcatoservizi.it

www.turcatoservizi.it



Carta della Qualità dei Servizi 2022

Comune Colverde

Sommario	pg.
1. Informazioni di garanzia	1
I riferimenti normativi	
I principi fondamentali	
2. Tutela dell'utente	4
I rapporti con gli utenti	
Semplicità nella comunicazione	
Gli strumenti di informazione/comunicazione	
La segnalazione di disservizio da parte degli utenti	
Organi di tutela	
3. L'affidamento in essere	8
Informazioni contrattuali	
Accessibilità alle informazioni	
Estremi per il contatto	
Estremi per la presentazione dei reclami	
Estremi per la richiesta di rimborsi	
4. Il servizio di igiene urbana	9
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	
5. Campagne di informazione	15
Le campagne di informazione e sensibilizzazione	
6. Serie storica dati ufficiali sulla raccolta differenziata	16
7. Schema Regolatorio	17
7. Modulistica	18
Reclamo	
Segnalazioni	
Rimborso	
8. Soddisfazione dell'utenza	21
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 Colverde 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.



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

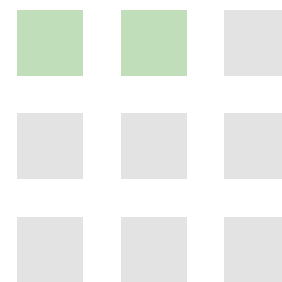
La ditta Turcato, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle 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/colverde



ambiente.qualita@turcatoservizi.it



Numero Verde
800 034 469



www.dovelobutto.org/colverde



ambiente.qualita@turcatoservizi.it

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

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

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











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. 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

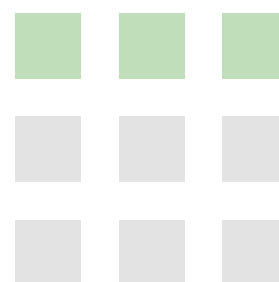
Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi a:

- 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. Email: adr.como@comolecco.camcom.it.
Email PEC: 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;
- Adiconsum Lombardia. Via Vida 10 - Milano.
Sito internet: www.adiconsumlombardia.it;
- Altroconsumo. Via Valassina 22 - Milano. Sito internet: www.altroconsumo.it;
- Assoutenti Lombardia. Via Pinturicchio 21 - Milano.
Sito internet: www.assoutenti.lombardia.it;
- Casaconsum Lombardia. Via Ruggiero Di Lauria 9 - Milano.
Sito internet: www.casaconsumlombardia.it;
- Casa del Consumatore. Via Bobbio 6 - Milano.
Sito internet: www.casadelconsumatore.it;
- Cittadinanzattiva della Lombardia onlus. Via Rivoli 4 - Milano.
Sito internet: www.cittadinanzattivalombardia.com;
- Codacons Lombardia. Viale Gran Sasso 10 - Milano.
Sito internet: www.codaconslombardia.it;
- Codici Lombardia - Centro per i diritti del Cittadino. Via Bezzacca 3 - Milano.
Sito internet: www.codicilombardia.org;
- Confconsumatori Lombardia. Via De Amicis 17 - Milano.
Sito internet: www.confconsumatorilombardia.com;
- Federconsumatori Lombardia. Via Palmanova 22 - Milano.
Sito internet: www.federconsumatori.lombardia.it;
- Lega Consumatori Regione Lombardia. Via Delle Orchidee 4/A - Milano.
Sito internet: www.legaconsumatori.lombardia.it;
- Movimento Consumatori. Via Pepe 14 - Milano.
Sito internet: www.movimentoconsumatorilombardia.it;
- Movimento Difesa del Cittadino. Via Watt 41 - Milano.
Sito internet: 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;
- Unione Nazionale Consumatori. Corso Lodi 8 - Milano.
Sito internet: www.consumatorilombardia.it.

L'affidamento in essere



Informazioni contrattuali ed estremi del contratto

L'affidamento dei servizi di igiene urbana del Comune di Colverde è in carico alle società TURCATO snc per l'appalto con decorrenza dal 01/01/2022 e scadenza il 31/12/2026. 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



- ISO 14001

www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-14001.pdf

- ISO 45001

www.turcatoservizi.it/wp-content/uploads/Certificato-45001.pdf



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

Le utenze di Colverde 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 o scaricabili dalla sezione *Servizi/Carta dei servizi* del sito del Gestore (www.turcatoservizi.it/carta-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:

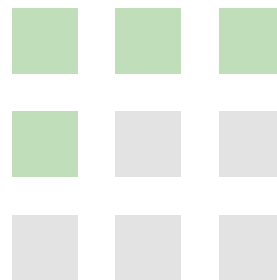
✉ ambiente.qualita@turcatoservizi.it

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.

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
 - Rimozione discariche abusive e prelievo di rifiuti abbandonati

Servizi di pulizia del territorio

- Spazzamento meccanizzato più pulizia manuale stradale
- Vuotatura dei cestini
- 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/colverde

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 70 litri con codice identificativo, eventualmente contenuti in cassonetti 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:
- Secchi da 10 e 20 litri con chiusura antirandagismo
- Bidoni carrellati 120 litri. A norma UNI EN 840

FREQUENZA Bisettimanale



IMBALLAGGI IN PLASTICA

PORTA A PORTA

ESPOSIZIONE Raccolti in sacchi di plastica gialli semitrasparenti.

FREQUENZA Settimanale



IMBALLAGGI IN VETRO E ALLUMINIO

PORTA A PORTA

ESPOSIZIONE	Raccolti in: - Secchi da 30 litri di colore blu - Bidoni carrellati 120 litri di colore blu a norma UNI EN 840
FREQUENZA	Settimanale



CARTA E CARTONE

PORTA A PORTA



ESPOSIZIONE	Raccolti in: - Mastelli 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 - Le farmacie (farmaci) - Le scuole, il Municipio (pile)
FREQUENZA	Lo svuotamento di tali contenitori avviene mensilmente o 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, Televisori/ Monitor; Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche e Lampade al Neon); Accumulatori al Pb; Vernici; Olio Minerale; Olio Vegetale; T&F; Pile; Farmaci.

ACCESSO

Alle 2 Piattaforme Ecologiche possono accedere solo i cittadini residenti nel comune, nel rispetto di orari e modalità indicati dal Comune di Colverde.

UTENZE DOMESTICHE

L'orario di apertura delle 2 Piattaforme Ecologiche è il seguente:

Piattaforma di Drezzo, via alla Guasta

- Lunedì 8:00/12:00

- Giovedì 8:00/12:00 13:30/16:00

- Sabato 8:00/12:00

Piattaforma di Gironico, via Leonardo Da Vinci

- Mercoledì e Sabato 8:00/12:00 13:00/17:00

UTENZE NON DOMESTICHE

Le utenze non domestiche possono accedere solo alla piattaforma ecologica di Gironico, via Leonardo Da Vinci, il Venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00.

L'accesso è consentito solo alle utenze in possesso dell'iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per il trasporto dei propri rifiuti cat. 2/bis. Il Comune, previa ricezione copia dell'avvenuta iscrizione, fornirà apposita tessera di accesso e modulo di conferimento.

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 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 i Canali di comunicazione indicati a pagina 4 della presente Carta della qualità dei servizi. Il Gestore ha l'obbligo di intervenire per sopperire al mancato servizio non oltre le 48 ore, esclusi i giorni festivi, in caso di servizi bisettimanali, ed entro 72 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
	RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI INGOMBRANTI A DOMICILIO	Con prenotazione al Numero Verde 800 034 469	Il ritiro avviene di regola il 1° sabato del mese. Il servizio è gratuito per le utenze disagiate - svantaggiate
	RIMOZIONE DISCARICHE ABUSIVE E PRELIEVO RIFIUTI ABBANDONATI	Segnalazione al Numero Verde del Gestore 800 034 469 o l'email ambiente.qualita@turcatoservizi.it	In funzione delle reali necessità
	SERVIZIO DI RACCOLTA PANNOLONI/ PANNOLINI	Su richiesta al Numero Verde 800 034 469	Il servizio viene effettuato tutti i lunedì mattina



Servizi di pulizia del territorio

Il servizio di pulizia del territorio viene effettuato 2 giorni al mese, nelle vie indicate dal comune di Colverde, da un operatore con l'ausilio di una spazzatrice meccanizzata. In 2 gg. della settimana viene eseguito lo svuotamento dei 80 cestini "getta carte" presenti sul territorio

Campagne di informazione

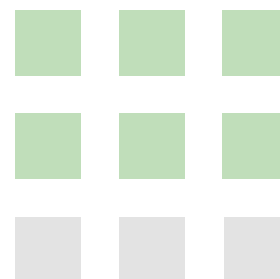


Informazioni alle utenze

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

- 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 con i gg di raccolta dei singoli rifiuti, n° verde e altre informazioni utili;
- Sito web DOVE LO BUTTO personalizzato per il Comune di Colverde

Serie storica di dati ufficiali sulla raccolta differenziata



Il dati dal 2013 al 2020

Anno	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Popolazione	5.429	5.429	5.434	5.401	5.381	5.416	5.482	5.381

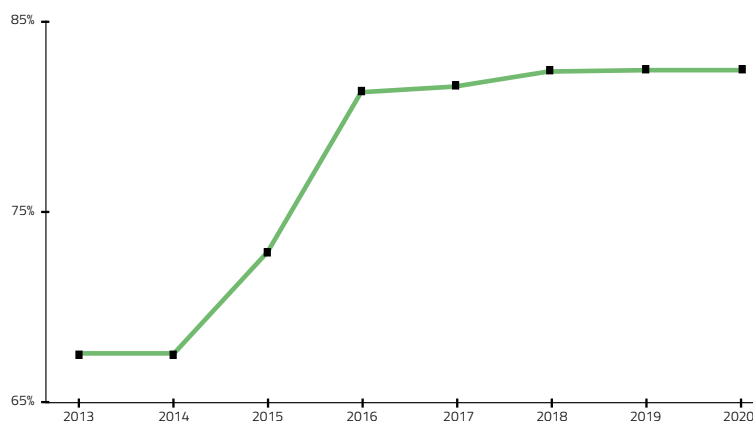
In tonnellate/anno

Frazione umida	149	149	230	267	274	302	309	330
Verde	341	341	360	373	362	398	378	370
Carta e cartone	255	255	214	210	205	211	203	255
Vetro	237	237	240	228	243	252	264	278
Plastica	109	109	100	102	106	117	123	127
Altre raccolte differenziate	303	303	332	631	641	633	628	670
Totale RD	1.395	1.395	1.476	1.810	1.831	1.913	1.904	2.030
Ingombranti a smaltimento	162	162	145	-	-	-	-	-
Indifferenziato	511	511	404	412	409	406	399	422
Totale RU	2.068	2.068	2.025	2.222	2.240	2.320	2.303	2.452

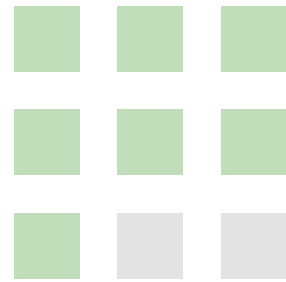
In %

Frazione umida	7,2%	7,2%	11,4%	12,0%	12,2%	13,0%	13,4%	13,5%
Verde	16,5%	16,5%	17,8%	16,8%	16,2%	17,2%	16,4%	15,1%
Carta e cartone	12,4%	12,4%	10,6%	9,4%	9,1%	9,1%	8,8%	10,4%
Vetro	11,4%	11,4%	11,9%	10,2%	10,9%	10,9%	11,4%	11,4%
Plastica	7,9%	7,9%	7,7%	7,9%	8,2%	8,4%	5,4%	5,2%
Altre raccolte differenziate	1,6%	1,6%	2,9%	2,6%	2,8%	2,8%	27,2%	27,3%
Totale RD	67,5%	67,5%	72,9%	81,4%	81,7%	82,5%	82,7%	82,8%
Ingombranti a smaltimento	7,8%	7,8%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%
Indifferenziato	24,7%	24,7%	19,9%	18,6%	18,3%	17,5%	17,3%	17,2%

Dal
67,5% del 2013
si è arrivati al
82,8% del 2020



Schema Regulatorio

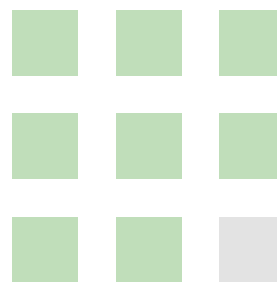


Descrizione degli schemi regolatori

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

Il Comune di Turate rientra nello Schema Regulatorio I.

Modulistica



Reclamo

Spett.le Comune di Colverde
Piazza della Chiesa, 1- frazione Parè
22041 Colverde (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 _____

_____, lì _____



Suggerimento

Spett.le Comune di Colverde
Piazza della Chiesa, 1- frazione Parè
22041 Colverde (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 _____

_____, li _____



Spett.le Comune di Colverde
Piazza della Chiesa, 1- frazione Parè
22041 Colverde (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:

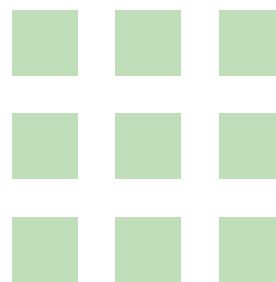
Si richiede pertanto il risarcimento del danno prodotto:

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 _____

