



COMUNE DI
LUSIGNANO

*Carta
dei servizi
igiene
pubblica
2008/2014*

ne di Brusimpiano

nell'ottica del miglioramento conti-
rvi offerti, ha adottato la presente
i Servizi per fornire ai cittadini di
mo uno strumento di informazione
mediato.

Econord S.p.A. si impegna ad erogare
il servizio di igiene urbana in
ncipi di qualità e rispetto dei tempi
in questa Carta dei servizi. Nel
ocumento sono descritte la struttura
l e le attività di igiene urbana svolte
rio servito, sono illustrati gli indicato-
i per valutare la bontà dei servizi e gli
di qualità che Econord si impegna a
re e vengono relazionate le prestazioni
ello svolgimento delle attività.

una precisa scelta di chiarezza e traspa-
apporto tra gli utenti e l'Azienda Econord:
strumento grazie al quale il singolo citta-
sce che cosa deve attendersi dall'Azienda
costituisce allo stesso tempo un mezzo per
e che gli impegni siano rispettati.
dei servizi si riferisce ai servizi di gestione
urbani per i quali si paga la TaRSU (Tassa
idi Urbani) che sono disciplinati nel Contratto
affidato mediante gara ad evidenza pubblica
ce alle attività di pulizia del territorio ed alla
ei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recu-
lo smaltimento così come meglio esplicitati a
e 13.

di validità - revisioni

documentato è parte integrante del sistema di
ualità ambiente e sicurezza che Econord ha imple-
mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato
ualmente e comunque ad ogni variazione significa-
rvi svolti. A partire dal 2010 tutti gli aggiornamen-
o disponibili in internet.

arla

dei servizi viene distribuita gratuitamente a tutti i cit-
sarà disponibile a breve anche sul sito internet del
È inoltre possibile richiederla contattando il nr. verde
07.

Che cos'è la Carta dei Servizi



Chi siamo

La ECONORD S.p.A. è una società per azioni con sede legale ed amministrativa in Varese, via Giordani 35, che opera nel settore ambientale da oltre 25 anni e che fornisce servizi di raccolta e trasporto di rifiuti solidi urbani e di materiali provenienti da raccolte differenziate, nonché pulizia strade e tutti i servizi a questa accessori o complementari, ad un numero sempre maggiore di Comuni

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.

ECONORD è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001: 2000 e della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001: 2004

**ECONORD**

ECONORD S.p.A. è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2000 dal 1998 e della certificazione ambientale secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 dal 2003

Comune di Brusimpiano

Principi fondamentali

Quale concessionaria di servizi di pubblica utilità, Econord svolge 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 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 dal servizio sociale del Comune di Brusimpiano.

Continuità

Econord 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 si impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.





Tutela dell'Ambiente

Econord s'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.

Eguaglianza ed imparzialità del servizio

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

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

Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio all'utenza Econord si impegna a:

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



Comune di Brusimpiano

la del Cliente

1 alle Richieste Scritte

s'impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenute per via e-mail entro il termine massimo di 20 lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la procedura del protocollo aziendale.

Informazioni all'Utente

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure ed iniziative aziendali che possono interessarlo, Econord utilizza i seguenti strumenti:

• **l'ufficio Logistico telefonando al nr. verde 800 911107 per tutto ciò che riguarda la prenotazione dei servizi**

• **Centro di Servizio di Via Peschiera 66 - 21100 Varese, dal lunedì al venerdì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 13,30 alle 18,30 tel. 0332.336034**

• **email: cds.varese@econord.it**

• **Ufficio Qualità Ambiente Sicurezza telefonando al nr. 0332 226336 fax nr. 0332 820349 per presentare reclami**

• **portale informativo disponibile presso il Municipio di Brusimpiano www.econord.it**



Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard dei servizi fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax compilando l'apposito modulo, allegato alla presente Carta dei Servizi, predisposto dalla Econord, Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza (Via Giordani 35 - 21100 Varese - tel. 0332 226336 fax 0332 820349). Al momento della presentazione del reclamo l'utente dovrà fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi. Nel caso in cui la risposta non sia ritenuta soddisfacente, l'utente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi all'ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza, al "Comitato Tecnico della Carta Servizi" che avrà il compito di risolvere in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra Econord e utente con riferimento a violazioni ai principi ed agli standard della Carta dei Servizi e di rispondere alle richieste dell'utente stesso.

Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza



Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda Econord, erogatrice del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale.

Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di "risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.



Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4308 e pubblicato sul EURL Serie Ordinaria n. 14 del 4 aprile 2005 sono le seguenti:

- ✗ ACU - MILANO (MI), Via Padre Luigi Monti, 20/c, tel. 02/6615 4112, www.adiconsum.it;
- ✗ ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, www.adiconsum.it;
- ✗ A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, www.adoc.org;
- ✗ ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, www.adusbef.lombardia.it;
- ✗ ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, www.altroconsumo.it;

Comune di Brusimpiano

Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori

TENTI - MILANO (MI)
la Signora, 3, tel.
0039, [www.assou-
bardia.it](http://www.assou-
bardia.it);

INANZATTIVA -
(MI) - Via
te, 25, tel. 02/7000
www.cittadinanzatti-

CONS -MILANO (MI)
bruzzi, 11, tel.
8196 [I - MILANO \(MI\) - Via
, tel. 02/3650 3438,
\[dici.org\]\(http://dici.org\)](http://www.coda-</p></div><div data-bbox=)

CONSUMATORI -
(MI) - Via E. De
7, tel. 02/8324 1893,
mfconsumatori.it;

✗ CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO
(MI) - Via Santa Maria
Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717,
www.coniacut.it;

✗ FEDERCONSUMATORI -
MILANO (MI) - Via Zara n.
7/9, tel. 02/6083 0081, www.federconsumatori.lombardia.it;

✗ IL CONSUMATORE ONLUS -
VIGEVANO (PV) - Via
Madonna 7 dolori, 2; tel.
0381/72 571, [www.ilconsuma-
tore.net](http://www.ilconsuma-
tore.net);

✗ LA CASA DEL
CONSUMATORE - MILANO
(MI) - Via Francesco Sforza,
19, tel. 02/7631 6809; www.casadelconsumatore.it;

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

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

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

✗ UNIONE NAZIONALE
CONSUMATORI - MILANO (MI)
- Via Ugo Foscolo, 3, tel.
02/8646 3134; [www.consu-
matorilombardia.it](http://www.consu-
matorilombardia.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).*



Efficacia ed efficienza – certificazione qualità

Econord si è impegnata 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 Econord ha definito alcuni indicatori e i relativi standard di qualità, con i livelli minimi di qualità del servizio che gli utenti hanno diritto di attendersi.

Standard Generali

Continuità e Regolarità dei servizi

Econord, avvalendosi 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.

Idoneità delle frequenze di raccolta

Econord effettua ogni servizio con le periodicità stabilite e comunicate all'utenza nei calendari distribuiti all'inizio di ogni anno; dette periodicità sono fissate, in relazione alle caratteristiche chimico-fisiche del rifiuto stesso, per garantire la massima igiene del territorio.



Comune di Brusimpiano

Forse

nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei casi:

SERVIZIO	STANDARD DI RIFERIMENTO	RIMBORSO	SOGGETTO CUI FARE RICHIESTA
RI TIRO DEI RIFIUTI ORTA A PORTA	Ritiro di tutte le frazioni della Raccolta Differenziata porta a porta nelle giornate previste.	5€	ECONORD S.p.A.
RECLAMI E/O RICHIESTE E IL TERMINE TEMPORALE ESTA ALL'AZIENDA)	Risposta entro 30 giorni	10€ a reclamo	ECONORD S.p.A.

rità è riconosciuta dall'Azienda, il cliente ha diritto al rimborso entro 20 giorni da quando l'Azienda dispone di rimborso" allegato a questa Carta dei servizi o comunque di tutte le informazioni lì previste. In caso di non tempistiche di accredito l'Azienda è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio. Il modulo può essere trasmesso a Econord S.p.A. in uno dei seguenti modi: Posta Elettronica, Fax o Posta ordinaria. Alla lettera di risposta per il quale il cliente ha diritto al rimborso, l'Azienda Econord S.p.A. allega anche il modulo per la richiesta del rimborso. La possibilità per il cliente di richiedere il risarcimento del maggior danno anche nel caso l'Azienda abbia già il rimborso.

Modalità e frequenze di raccolta

TIPOLOGIA RIFIUTO	MODALITA' RACCOLTA	FREQUENZA	GIORNO	
FRAZIONE UMIDA	A DOMICILIO Conferimento mediante sacchetti in materiale biodegradabile, direttamente acquistati dagli utenti, posti nei contenitori di colore marrone forniti alle utenze dal gestore del servizio	BISETTIMANALE	LUNEDI GIOVEDI	
FRAZIONE SECCA	A DOMICILIO Conferimento mediante sacchi a perdere in PE semitrasparente da circa 100 lt., forniti alle utenze dal gestore del servizio	SETTIMANALE	LUNEDI	
CARTA E CARTONE	A DOMICILIO Conferimento in pacchi omogenei legati o raccolti in contenitori tipo sacchetti o scatole di carta, o simili, di facile rimozione e di peso contenuto (max 20 kg), in modo da evitare spargimenti nelle strade	QUINDICINALE	MERCOLEDI	
PLASTICA	A DOMICILIO Conferimento mediante sacchi a perdere in PE semitrasparente di colore giallo da circa 100 lt., forniti alle utenze dal gestore del servizio	QUINDICINALE	MERCOLEDI	

Comune di Brusimpiano

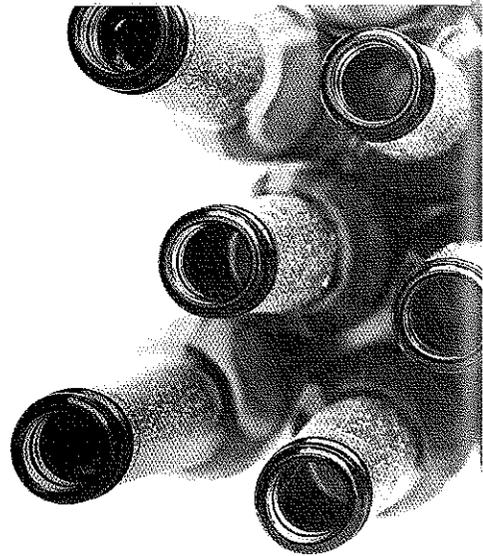
tà e frequenze di raccolta

LOGIA RIFIUTO	MODALITA' RACCOLTA	FREQUENZA	GIORNO	
VERDE E ALLUMINIO	A DOMICILIO Conferimento all'interno di contenitori di colore verde forniti alle utenze dal gestore del servizio	QUINDICINALE	GIOVEDI	
INGOMBRANTI	A DOMICILIO	COME DA CALENDARIO ECOLOGICO	SABATO	
OGGI BIODEGRADABILI COMPOSTABILI	PRESSO AREA DI RACCOLTA LOCALITÀ ARDENÀ o CENTRO SPORTIVO	COME DA CALENDARIO ECOLOGICO	SABATO	
(raccolta separata di olii)	A DOMICILIO	COME DA CALENDARIO ECOLOGICO	SABATO	
PILE ESAUSTE	Conferimento diretto da parte degli utenti in appositi contenitori ubicati sul territorio comunale.			
MEDICINALI	Conferimento diretto da parte degli utenti in appositi contenitori ubicati sul territorio comunale.			

Servizi di igiene urbana
I servizi di igiene urbana svolti da Econord sul territorio servito e gli standard di qualità di detti servizi variano da Comune a Comune in funzione delle singole esigenze e delle richieste espresse dalle diverse amministrazioni in fase di gara d'appalto.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

- ✗ Raccolta delle frazioni differenziate degli RSU (secco, umido, plastica, carta e cartone, vetro e lattine)
- ✗ Raccolta pile esauste
- ✗ Raccolta medicinali inutilizzati e scaduti
- ✗ Eventuali servizi aggiuntivi richiesti dall'amministrazione comunale



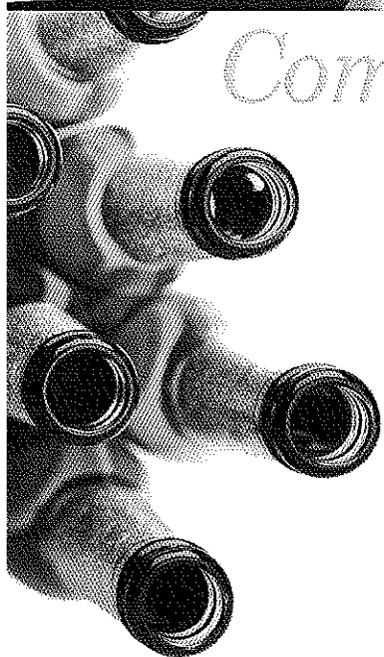
Servizi Speciali

Al fine di massimizzare la differenziazione dei rifiuti ed il successivo recupero degli stessi, ai servizi di igiene urbana svolti sul territorio si affiancano due aree per i conferimenti degli scarti vegetali soggetti alla raccolta porta a porta. In queste aree verrà posizionata nei giorni indicati nel calendario ecologico, un contenitore nel quale l'utenza potrà conferire in maniera differenziata, i rifiuti provenienti dai propri giardini.

Inoltre, nei giorni stabiliti dal calendario ecologico, si effettueranno i servizi di ingombranti ed elettrodomestici, ed anche ecomobili a domicilio, i questi giorni potranno essere esposti a bordo strada:

✓ mobili ✓ sedie ✓ divani ✓ infissi ✓ reti metalliche ✓ materassi
✓ giocattoli ✓ tappezzeria ✓ frigoriferi ✓ televisori ✓ apparecchiature elettroniche ✓ olii

Inoltre sul territorio del comune di Brusimpiano sono dislocati idonei contenitori per il conferimento di pile scariche e di medicinali inutilizzati e scaduti.



Comune di Brusimpiano

Econord ritiene fondamentale la partecipazione dei cittadini alle scelte relative al servizio e, per questo, garantisce a tutti gli utenti la possibilità di comunicazione diretta per segnalare disservizi, fornire osservazioni e formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso.

A tal fine è stato istituito il seguente numero verde, contattabile solo da telefono fisso:

800 911 107

(attivo nei seguenti orari:

Lun. - Ven. 9.00 - 16.00 Sab. 8.00 - 12.00)

Inoltre è operativo l'ufficio logistico, con sede in Varese, Via Peschiera 66. Con il seguente recapito telefonico

0332 336034

Presso l'ufficio logistico verranno fornite agli utenti tutte le informazioni relative alle modalità di gestione del servizio. Annualmente, inoltre, Econord contatta direttamente l'amministrazione comunale sottoponendo un "Questionario di Soddisfazione Cliente", valuta le informazioni così ottenute e le utilizza come dato significativo per il miglioramento dei servizi svolti e la definizione degli obiettivi per l'anno successivo.



Tutela ambientale e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori

Econord opera sul territorio scegliendo attrezzature, predisponendo procedure ed impiegando e formando personale in modo da garantire sempre la massima tutela dell'ambiente e della salute dei cittadini e dei propri operatori. In quest'ottica, e come previsto dal proprio sistema di gestione aziendale integrato qualità ambiente e sicurezza, Econord ha individuato e mette in atto una serie di interventi che permettano non solo il rispetto della legislazione vigente ma il miglioramento continuo delle prestazioni qualitative, ambientali e di sicurezza:



Rinnovo di parte del proprio parco mezzi ogni anno al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;



predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantire sempre la massima efficienza;



predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.



Comune di Brusimpiano



tezza e acces-
dell'informazione
e dell'utente.

assicura a tutti gli
eguate informazioni
izi forniti attraverso:
zione di materia-
tivo e informativo
calendari del ser-

posizione del numero
dicato all'utenza per
Informazioni, fornire
enti e presentare re-
di cura del personale
fornire tutte le indica-
iste, nel modo più com-
plice e soddisfacente

zazione della Raccol-
enziata

l'impegna a raccogliere e
recupero in maniera diffe-
seguenti frazioni:

Organica Rifiuti Solidi Urbani

alluminio

rifiuti di apparecchiature
e ed elettroniche)

Correttezza nei rapporti con l'Utente

Econord 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 Econord 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 da Econord sono comunicate tramite manifesti, opuscoli informativi, sito web all'indirizzo www.econord.it, call center che risponde al nr. verde 800 911107.



Modulo rimborso

Spettabile Azienda Econord S.p.A.
Via Giordani 35
21100 Varese - VA -
Tel. 0332 226336 - Fax 0332 820349
e-mail: info@econord.it
p.c. Comune di Brusimpiano

*Le somme dovute a titolo di rimborso sono riconosciute al cliente entro 20 giorni da quando l'Azienda Econord S.p.A. ha verificato l'irregolarità descritta nel reclamo. A tal proposito si ricorda che l'Azienda può impiegare sino ad un massimo di 30 giorni per verificare il reclamo stesso. Il rispetto dei 20 giorni può essere garantito solo nel caso in cui l'Azienda sia in possesso del presente modulo già compilato da parte del cliente o comunque di tutte le informazioni in esso previste.
Se l'Azienda non rispetta i tempi di accredito è tenuta al rimborso di un indennizzo doppio.*

Io sottoscritto/a Nome

Cognome

Barrare opzione scelta

• assegno circolare inviato al cliente (dall'importo sono trattenute le spese per raccomandata) al seguente

indirizzo:

• bonifico bancario: Banca (nome e sede)

IBAN Intestatario:

• bonifico postale: Banca (nome e sede)

IBAN Intestatario:

• pagamento allo sportello banca:

indirizzo

orari:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel.

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

Data

Firma

Data

Firma

Modello reclamo

Spettabile Azienda Econord S.p.A.
Via Giordani 35
21100 Varese - VA -
Tel. 0332 226336 - Fax 0332 820349
e-mail: Info@econord.it
p.c. Comune di Brusimpiano

Scrittore/a Nome

Cognome

Il seguente reclamo:

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

Opzione scelta

al seguente numero:

o al seguente indirizzo:

o al seguente indirizzo:

o inoltre di lasciare un recapito telefonico tel.

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

Firma

Firma

Modulo gradimento dei servizi forniti

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e di trasmetterle all' Azienda in uno dei seguenti modi:

per posta al seguente indirizzo: Econord S.p.A., Via Giordani 35, 21100 Varese (VA);

via fax al numero: 0332 820349;

via mail al seguente indirizzo: info@econord.it.

può scaricare il modulo con le tabelle dal sito: www.ors.regione.lombardia.it, sezione consumatori;

e 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

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

preghiamo di indicare il suo titolo di studio

nessuno

licenza elementare

licenza media inferiore

licenza media superiore

laurea

preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia
(da solo)

2

3

4

oltre 4

preghiamo di indicare qual è la sua Professione

studente

Casalinga/o

Pensionato/a

Operaio/a

Impiegato/a

Insegnante

Dipendente/Quadro

Dirigente

Libero professionista

Commerciante

Imprenditore

Altro

QUESTIONE DELLA QUALITÀ

Scopo 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 prestazioni negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Qualità delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e urgenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e informazioni										
Suggerimenti su queste cose. Suggerimenti:										

Scopo 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 prestazioni negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc.										
Qualità delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e urgenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e informazioni										
Suggerimenti su queste cose. Suggerimenti:										



OFFERTO

o di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi
ferito:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
mplessiva del servizio										
nell'erogazione del servizio										
à di intervento per la riparazione dei										
osta alle richieste degli utenti										
a dei cassonetti / campane										
del rapporto qualità / prezzo di igiene										

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

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
esso ha sentito l'esigenza di presentare all'Azienda di Igiene ambientale										
o almeno una volta all'Azienda per che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

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



COMUNE DI BRUSIMPIANO

*Carta
dei servizi
di igiene
urbana
2008/2014*

Comune di Brusimpiano:

Battaglia, 5 - telefono 0332.934119 - fax 0332.934479

comune.brusimpiano.va.it - email: segrateria@comune.brusimpiano.va.it

Econord S.p.A.

via S. Giovanni, 35 - 21100 Varese - telefono 0332.226336 - Fax 0332.820349

www.econord.it - info@econord.it