



Carta dei Servizi

di igiene
urbana
2014/2018



COMUNITÀ
MONTANA
VALLI DEL
VERBANO





Comunità Montana Valli del Verbano

via Provinciale 1140, 21030 Cassano Valcuvia

serviziorifiuti@vallidelverbano.va.it

www.vallidelverbano.va.it

ECO-SPORTELLO

ecosportelloverbano@econord.it

Numero Verde
800 13 55 86

Che cos'è la Carta dei Servizi

Econord, nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, ha adottato la presente **Carta dei Servizi** per fornire ai cittadini della Comunità Montana Valli del Verbano uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Nella Carta sono descritte la struttura di Econord e le attività di igiene urbana svolte sul territorio servito, sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che Econord si impegna a raggiungere e vengono relazionate le prestazioni ottenute nello svolgimento delle attività.

Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con Econord segnalando le aree di miglioramento.

È importante però che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l'impegno di Econord da solo non è sufficiente a garantire buoni risultati senza la collaborazione di tutti i cittadini.

Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti da Econord sul territorio è fondamentale, infatti, che si sviluppino in tutti i cittadini l'impegno ad una corretta e completa raccolta differenziata, l'utilizzo consapevole di cestini e cassonetti, del centro di raccolta e l'adozione di comportamenti responsabili, anche semplici e banali, come quello di non buttare a terra il pacchetto di sigarette finito.

Periodo di validità - revisioni

Il presente documento è parte integrante del sistema di gestione qualità ambiente e sicurezza che Econord ha implementato e mantiene attivo e viene revisionato ed aggiornato almeno annualmente e comunque ad ogni variazione significativa dei servizi svolti.

Dovet trovarla

La carta dei servizi viene distribuita ai cittadini che ne faranno richiesta e su tutti i siti web dei Comuni.



COMUNITÀ MONTANA
VALLI DEL VERBANO





Chi siamo

ECONORD S.p.A. 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:

- X** Progettazione, costruzione e gestione di impianti di trattamento di rifiuti solidi urbani ed assimilabili (discariche, impianti di selezione e trattamento, impianti di compostaggio);
- X** Recupero ambientale ed energetico;
- X** 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 dislocati sul territorio delle Province di Varese, Como, Lecco, Milano e Monza Brianza.



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

Principi fondamentali

Econord S.p.A. svolge le proprie attività in conformità ai principi fondamentali enunciati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/ 1994.

Eguaglianza ed imparzialità del servizio

Econord garantisce imparzialità e parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestatore 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.

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 (quali 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.

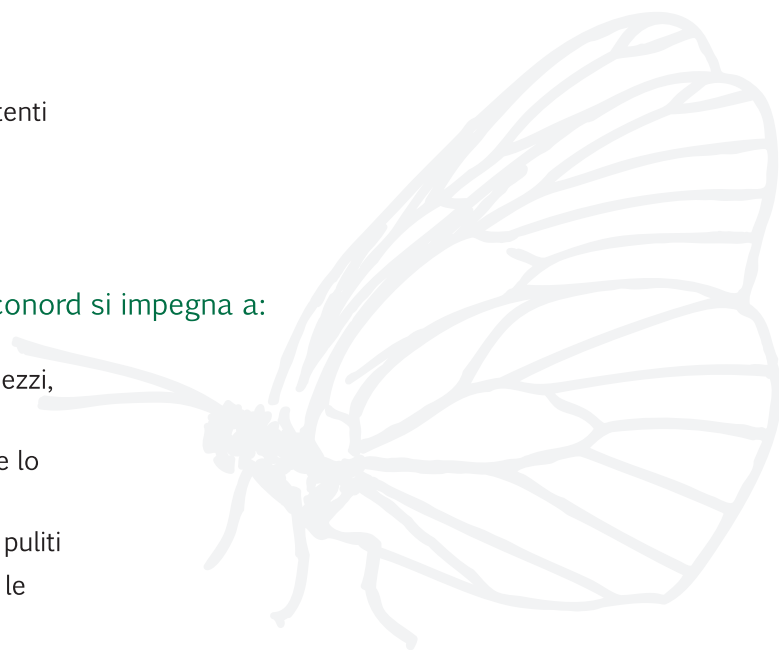
Qualità del servizio

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 Econord si impegna 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 Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti
- X Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro



Tutela del Cliente

Risposta alle Richieste Scritte

Econord s'impegna a rispondere ad ogni richiesta di informazione, chiarimenti o reclami pervenute per iscritto o via e-mail entro il termine massimo di 20 giorni lavorativi. Per il tempo di risposta farà fede la data di 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:

- X** L'Eco sportello **per tutto ciò che riguarda i rapporti con l'utenza al n. verde 800 13 55 86**
- X** l'ufficio Qualità Ambiente Sicurezza **telefonicamente al nr. 0332/22.63.36 fax nr. 0332/82.03.49 per inoltrare reclami**
- X** la comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica
- X** campagne promozionali e materiale informativo
- X** materiale informativo disponibile presso la Comunità Montana Valli del Verbano
- X** sito internet: www.econord.it
- X** centro di servizio: Cadegliano Viconago loc. Sonneggio
n. verde 800 13 55 86 fax 0332/523434

Ufficio Qualità Ambiente e Sicurezza

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard dei servizi fissati dalla Carta può essere segnalata dal diretto interessato a mezzo lettera/fax/mail 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 82 03 49). 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.



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 Pala 12, 20124 Milano.



Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Lombardia con Decreto della Direzione Commercio, Fiere e Mercati n. 4208 e pubblicato sul BURL, Serie Ordinaria, n. 14 del 4 aprile 2005 sono le seguenti:

Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori

X ACU - OLGiate OLONA (VA)

Via Crespi, 6
tel. 0331 649345
www.adiconsum.it

X ADICONSUM - VARESE

Via Biumo, 5
tel. 0332 283654
www.adiconsum.it

X A.D.O.C. - VARESE

Via Cairoli, 5
tel. 0332 284704
www.adiconsum.it

X CASA DEL CONSUMATORE

VARESE - Via Cattaneo, 2
tel. 0332 287544
www.casadelconsumatore.it

X FEDERCONSUMATORI

VARESE - Via N. Bixio, 37
tel. 0332 276111
www.federconsumatori.lombardia.it

X CONFCONSUMATORI

VARESE
Via Merini, 22
tel. 0332 281712
www.confconsumatori.it

X LEGA CONSUMATORI

VARESE
Via Speri della Chiesa, 9
tel. 0332 281204
www.legaconsumatori.it

X LA GRANDE FAMIGLIA

GALLARATE (VA)
Via N. Sauro, 1
tel. 338 3912780
www.lagrandefamiglia.com

X MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL

VARESE
PIAZZA DE SALVO, 5
tel. 0332 810569
www.varese@movimentoconsumatori.it

X MOVIMENTO DIFESA CITTADINO

GALLARATE
PIAZZA DIAZ, 5
tel. 346 3992154
www.mdc.it

X ADUSBEF - MILANO

Via Washington, 27
tel. 02/4851 7265
www.adusbef.lombardia.it

X CODACONS - MILANO

Via Cusani, 5
tel. 02 862438
www.codacons.it

X UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI MILANO

Via Ugo Foscolo, 3
tel. 02 8646 3134
www.consumatorilombardia.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 S.p.A. 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 S.p.A. ha definito alcuni indicatori e i relativi standard di qualità, cioè 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.



Rimborsi

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

SERVIZIO	STANDARD DI RIFERIMENTO	RIMBORSO	SOGGETTO CUI FARE RICHIESTA
RITARDI NEL RITIRO DEI RIFIUTI INGOMBRANTI	Ritiro di tutti i rifiuti ingombranti nella giornata indicata da Econord S.p.A.	5€	ECONORD S.p.A.
DISTANZA DAI CASSONETTI/CAMPANE DELLE ABITAZIONI SUPERIORE ALLO STANDARD (RICHIESTA ALL'AZIENDA)	Distanza non superiore ai 700 m	5€	ECONORD S.p.A.
RISPOSTE A RECLAMI E/O RICHIESTE FORNITE OLTRE IL TERMINE TEMPORALE (RICHIESTA ALL'AZIENDA)	Risposta entro 20 giorni	5€ a reclamo	ECONORD S.p.A.

Il rimborso dovrà essere approvato dalla Comunità Montana Valli del Verbano che si farà garante del rimborso stesso.

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

Resta salva la possibilità per il cliente di richiedere il risarcimento del maggior danno anche nel caso l'Azienda abbia già riconosciuto il rimborso.

Modalità e frequenze di raccolta

TIPOLOGIA RIFIUTO	MODALITÀ RACCOLTA	FREQUENZA	GIORNO	ORA TERMINE
UMIDO	A DOMICILIO Negli appositi sacchetti biodegradabili in “mater-bi” posti negli appositi contenitori.	BISETTIMANALE	VEDI CALENDARIO	Con esposizione a bordo strada non prima delle ore 21,00 del giorno precedente la Raccolta e prima delle ore 5,00 del giorno di Raccolta. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via, BEN VISIBILI, o nei cassonetti stradali (ove presenti)
SECCO	A DOMICILIO Nel sacco viola semitrasparente. È ASSOLUTAMENTE VIETATO L'USO DI SACCHI NERI. <u>Dove attivato il servizio è svolto con contenitori grigi dotati di microchip.</u>	SETTIMANALE	VEDI CALENDARIO	Con esposizione a bordo strada non prima delle ore 21,00 del giorno precedente la Raccolta e prima delle ore 5,00 del giorno di Raccolta. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via, BEN VISIBILI, o nei cassonetti stradali (ove presenti)
CARTA E CARTONE	A DOMICILIO Nel CARTON - BOX bianco o nel cassonetto carrellato (condomini)	1 VOLTA OGNI 2 SETTIMANE	VEDI CALENDARIO	Con esposizione a bordo strada non prima delle ore 21,00 del giorno precedente la Raccolta e prima delle ore 5,00 del giorno di Raccolta. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via, BEN VISIBILI, o nei cassonetti stradali (ove presenti)
	PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA OPERANTI SUL TERRITORIO DELLA COMUNITÀ MONTANA VALLI DEL VERBANO		VEDI CALENDARIO	
PLASTICA	A DOMICILIO Nel sacco giallo semitrasparente. GLI IMBALLAGGI DI PLASTICA VANNO SCIACQUATI E SCHIACCIATI PER RIDURRE IL VOLUME	1 VOLTA OGNI 2 SETTIMANE	VEDI CALENDARIO	Con esposizione a bordo strada non prima delle ore 21,00 del giorno precedente la Raccolta e prima delle ore 5,00 del giorno di Raccolta. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via, BEN VISIBILI, o nei cassonetti stradali (ove presenti)
	PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA OPERANTI SUL TERRITORIO DELLA COMUNITÀ MONTANA VALLI DEL VERBANO		VEDI CALENDARIO	

Modalità e frequenze di raccolta

TIPOLOGIA RIFIUTO	MODALITÀ RACCOLTA	FREQUENZA	GIORNO	ORA TERMINE
VETRO E LATTINE	A DOMICILIO Negli appositi secchielli (o bidoni condominiali)	1 VOLTA OGNI 2 SETTIMANE	VEDI CALENDARIO	Con esposizione a bordo strada non prima delle ore 21,00 del giorno precedente la Raccolta e prima delle ore 5,00 del giorno di Raccolta. I rifiuti dovranno essere posizionati sulla pubblica via, BEN VISIBILI, o nei cassonetti stradali (ove presenti)
	PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA OPERANTI SUL TERRITORIO DELLA COMUNITÀ MONTANA VALLI DEL VERBANO			
OLI DI CUCINA ESAUSTI	Conferimento mediante la tanichetta OLIMAX. Una volta piena portata nei CENTRI DI RACCOLTA e svuotata negli appositi contenitori o con servizio a domicilio, con prenotazione al numero verde			
SCARTI VERDI	PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA OPERANTI SUL TERRITORIO DELLA COMUNITÀ MONTANA VALLI DEL VERBANO			
INGOMBRANTI R.A.E.E.	PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA OPERANTI SUL TERRITORIO DELLA COMUNITÀ MONTANA VALLI DEL VERBANO			
PILE ESAURITE	CONFERIMENTO NEGLI APPOSITI CONTENITORI, O NEI CENTRI DI RACCOLTA			
FARMACI	CONFERIMENTO NEGLI APPOSITI CONTENITORI, CHE TROVI PRESSO LE FARMACIE, O NEI CENTRI DI RACCOLTA			
T _e /o F TOSSICI-INFIAMMABILI-PERICOLOSI	PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA OPERANTI SUL TERRITORIO DELLA COMUNITÀ MONTANA VALLI DEL VERBANO			
INDUMENTI USATI	CONFERIMENTO NEGLI APPOSITI CONTENITORI, O NEI CENTRI DI RACCOLTA			



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. Nel calendario ecologico, distribuito ogni anno al singolo utente, vi sono indicate le date e le frequenze dei singoli servizi di raccolta.

Le principali attività svolte sul territorio sono:

Servizi Base

- ✗ raccolta della frazione secco dei RSU e assimilati separati al domicilio dalle utenze
- ✗ raccolta della frazione umido dei RSU e assimilati separati al domicilio dalle utenze
- ✗ raccolta della frazione secca presso le utenze commerciali
- ✗ raccolta differenziata vetro e lattine porta a porta
- ✗ raccolta differenziata carta porta a porta
- ✗ raccolta differenziata plastica porta a porta
- ✗ raccolta degli oli esausti presso le utenze ristorative e domestiche
- ✗ raccolta differenziata medicinali con contenitori stradali
- ✗ raccolta differenziata pile con contenitori stradali
- ✗ raccolta differenziata dei rifiuti tramite contenitori e containers presso i Centri di Raccolta Comunitari di Luino, Laveno Mombello, Cuveglio, località Cavona, Maccagno, Dumenza e Porto Valtravaglia.

- ✓ Rifiuti Ingombranti ✓ Carta e Cartone ✓ Legno ✓ Erba e Verde ✓ Pile esauste ✓ Farmaci
- ✓ Plastica ✓ Materiali ferrosi ✓ Vetro e lastre in vetro ✓ Batterie auto
- ✓ Contenitori T e/o F ✓ Oli minerali ✓ Oli e grassi vegetali ✓ Inerti - scorie di cemento
- ✓ Toner per stampanti ✓ RAEE - Elettrodomestici fuori uso

- X Trasporto di tutte le singole frazioni di rifiuti derivanti dallo svolgimento dei singoli servizi presso il luogo di trattamento/smaltimento.
- X Gestione dei Centro Raccolta.
- X Fornitura ed utilizzo durante le raccolte di apposite etichette adesive per segnalazione di errati conferimenti.
- X Attivazione della capillare raccolta degli oli esausti presso le utenze ristorative.
- X Attivazione del servizio di raccolta porta a porta dei pannolini e pannoloni.
- X Attivazione di un numero verde per le segnalazioni da parte dell'utenza.
- X Pulizia degli scarichi abusivi di rifiuti.
- X Campagne di educazione ecologia e distribuzione di materiale informativo e/o variazioni di servizio.
- X Ritiro di ingombranti e Raee a domicilio
- X Raccolta sul territorio delle pile e dei farmaci.
- X Espletamento di adempimenti amministrativi,
- X Predisposizione e trasmissione di tutte le comunicazioni e/o riepiloghi.
- X Servizi vari e su richiesta delle singole Amministrazioni.

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.

Presso l'Eco Sportello di Cassano Valcuvia verranno fornite agli utenti tutte le informazioni relative alle modalità di gestione del servizio

Annualmente, inoltre, ECONORD S.p.A. sottopone un "Questionario di Soddisfazione Cliente", alla Comunità Montana valli del Verbano e 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:

- X** Rinnovo di parte del proprio parco mezzi ogni anno al fine di minimizzare le emissioni in atmosfera e la rumorosità degli stessi;
- X** Predisposizione ed attuazione di un piano di manutenzione dei mezzi atto a garantirne sempre la massima efficienza;
- X** predisposizione ed attuazione di un programma di formazione del personale in materia di tutela ambientale e di salute e sicurezza sul luogo di lavoro.



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

Econord assicura 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

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

Econord S.p.A. si impegna a raccogliere e avviare a recupero in maniera differenziata le seguenti frazioni:

- X Frazione Organica Rifiuti Solidi Urbani
- X Carta
- X Cartone
- X Vetro e alluminio
- X Plastica
- X Legno
- X Raee (Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche)
- X Farmaci
- X Pneumatici
- X Olio vegetale
- X Olio minerale

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 possedano 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.



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

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.

Il rimborso dovrà essere approvato dalla Comunità Montana Valli del Verbano che si farà garante del rimborso stesso.

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



Modulo reclamo

Spettabile Azienda Econord S.p.A.
Via Giordani, 35
21100 Varese - Va
Tel 0332 226336
Fax 0332 820349
e-mail: info@econord.it

Io sottoscritto/a Nome

Cognome

Esprimo il seguente reclamo:

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

Barrare opzione scelta

via fax al seguente numero:

via e-mail al seguente indirizzo

con lettera al seguente indirizzo:

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



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. Suggestioni:										

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. Suggestioni:										



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. Suggerimenti:										

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:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										



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 dei 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 é 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.





COMUNITÀ MONTANA
VALLI DEL VERBANO