



**Comune di  
Caronno Pertusella**



**ECONORD**



# Carta dei Servizi

di igiene  
urbana

 **NUMERO VERDE**  
**800 117 423**



## SEZIONE I. CARTA DEI SERVIZI

1. Che cos'è
2. Dove trovarla

## SEZIONE II. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

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

## SEZIONE III. TUTELA DEL CLIENTE

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

## SEZIONE IV. SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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





## 1. Che cos'è la Carta dei Servizi

L'Azienda Econord SpA si impegna ad erogare e a gestire il servizio d'igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa [Carta dei servizi dei rifiuti urbani](#).

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'Azienda Econord SpA: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda Econord SpA e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARI.

Tali servizi sono disciplinati nello specifico Contratto di servizio che si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.



# 1. Chi siamo

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

## Attualmente le attività svolte riguardano:



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



recupero ambientale ed energetico;



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

ECONORD S.P.A. è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001:2015** dal 1998 (UNIENISO 9001:2015 dal 03/10/2019), e della certificazione ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001:2015** dal 2003 e la certificazione **OHSAS 18001:2007** dal 18/12/2009



## 2. Principi fondamentali

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

### Eguaglianza ed imparzialità del servizio

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

### Continuità

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



### 3. Tutela dell'ambiente

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

### 4. Qualità del servizio

I fattori caratterizzanti la qualità sono:

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

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

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



# 1. Tutela del cliente

I rapporti tra i cittadini e ECONORD S.P.A. sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- X uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- X procedure amministrative semplici;
- X informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- X partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

# 2. Accessibilità alle informazioni

TIPO DI COMUNICAZIONE	STRUMENTO
Comunicazione di disservizio: X Mancata raccolta X Mancata pulizia strade	 <b>NUMERO VERDE</b>  <b>NUMERO VERDE 800 117 423</b>
Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto	 <b>MAIL INFO</b>
Informazioni generali sul servizio:	 <b>NUMERO VERDE</b>  <b>NUMERO VERDE 800 117 423</b>
 <b>Municipium</b>  Scarica su App Store  Disponibile su Google Play	 <b>APP</b> ...Dove, in caso di dubbio, è possibile consultare l'APP <b>Municipium</b> del Comune scaricabile gratuitamente



### 3. La segnalazione di disservizio da parte dell'utente

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

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



**NUMERO VERDE**



**NUMERO VERDE**  
**800 117 423**

ATTIVO  
dal Lunedì  
al Venerdì  
dalle ore 8.00 alle ore 18,00

In caso di segnalazione al numero verde, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione, direttamente da un operatore o via sms, se ha lasciato un numero di telefono cellulare



**MAIL INFO**

**info@econord.it**

Per richiedere informazioni sul servizio

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. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, in caso l'utente abbia fornito il suo recapito, l'Azienda Econord SpA comunica l'esito finale, verbalmente entro 48 ore se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente tramite numero verde, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto, in questo caso nel termine di 15 giorni dalla data di ricezione della lettera da parte dell'Azienda Econord SpA.



## 4. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti, dalle società erogatrici del servizio, con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.



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



## Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori



**ADICONSUM**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CGIA.

**ADICONSUM**

via Bernardino Luini, 5 - 21100 Varese

Tel. 0332 283654

varese@adiconsum.it

www.adiconsumlombardia.it



**ASSOCIAZIONE  
DIFESA  
ORIENTAMENTO  
CONSUMATORI**

**ADOC**

via Cairoli, 5 - 21100 Varese

Tel. 0332 284704

adocvarese@gmail.com

www.adoc.org



**Federconsumatori**

Difendiamo valori, tuteliamo diritti

**FEDERCONSUMATORI**

via Nino Bixio, 37 - 21100 Varese

Tel. 0332 1956200

federconsumatorivarese@cgil.lombardia.it

www.federconsumatori.it



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

via Bernardino Luini, 15 - 21100 Varese

Tel. 0332 810569

varese@movimentoconsumatori.it

www.movimentoconsumatori.varese.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](http://www.unioncamere.it), Unione regionale delle Camere di Commercio, Via Oldofredi 23, Milano, tel. 02/6079601, fax: 02/607960235).*



## 5. Efficacia ed efficienza certificazione qualità

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

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

## 6. Standard Generali

### Continuità e Regolarità dei servizi

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

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



# Servizi di gestione dei rifiuti urbani

## 1. I servizi di base

### La Raccolta Differenziata

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

Le informazioni presenti su Calendario della Raccolta sono le seguenti:

- X frequenza e modalità delle raccolte
- X variazioni sul calendario per recupero festività
- X orari di esposizione dei rifiuti
- X vademecum su cosa buttare in ogni frazione di raccolta
- X orari e giorni di apertura del Centro di Raccolta
- X orari e giorni di apertura dell'Isola del Riuso

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

**Per informazioni**



## 2. La raccolta differenziata



**PORTA  
A PORTA**

**FRAZIONE SECCO**  
*rifiuti non riciclabili*

**A DOMICILIO**

**ESPOSIZIONE**

Conferimento mediante sacchi VIOLA semitrasparenti, provvisti di codice identificativo, forniti da Econord

**FREQUENZA**

**DAL MESE DI MARZO 2022 QUINDICINALE**  
(come indicato nel calendario annuale della raccolta)

**ORARI DI ESPOSIZIONE**

I rifiuti vanno depositati fuori dalle abitazioni o cortili entro le ore 6,00 del giorno di raccolta e non prima delle ore 21,00 del giorno antecedente



**PORTA  
A PORTA**

**FRAZIONE UMIDO**  
*rifiuti organici*

**ESPOSIZIONE**

**A DOMICILIO**

Conferimento in sacchetti biodegradabili in Mater-bi, riposti nei bidoni o bidoncini MARRONI.

**FREQUENZA**

**BISETTIMANALE**  
(come indicato nel calendario annuale della raccolta)

**ORARI DI ESPOSIZIONE**

I rifiuti vanno depositati fuori dalle abitazioni o cortili entro le ore 6,00 del giorno di raccolta e non prima delle ore 21,00 del giorno antecedente



## la raccolta dif



PORTA  
A PORTA

PLASTICA e  
ALLUMINIO/METALLO

**ESPOSIZIONE****A DOMICILIO**

Conferimento mediante sacco GIALLO trasparente

**FREQUENZA****SETTIMANALE**

(come indicato nel calendario annuale della raccolta)

**ORARI DI ESPOSIZIONE**

I rifiuti vanno depositati fuori dalle abitazioni o cortili entro le ore 6,00 del giorno di raccolta e non prima delle ore 21,00 del giorno antecedente



PORTA  
A PORTA

CARTA/CARTONE  
e TETRAPAK

**ESPOSIZIONE****A DOMICILIO**

Conferimento in BIDONI O BIDONCINI BIANCHI e/o CARTON BOX e/o in scatole di cartone o borse di carta. I pacchi di giornali possono essere legati con uno spago al fine di ridurre il volume ed evitare dispersioni sul territorio

**FREQUENZA****SETTIMANALE**

(come indicato nel calendario annuale della raccolta)

**ORARI DI ESPOSIZIONE**

I rifiuti vanno depositati fuori dalle abitazioni o cortili entro le ore 6,00 del giorno di raccolta e non prima delle ore 21,00 del giorno antecedente



PORTA  
A PORTA

VETRO

**ESPOSIZIONE****A DOMICILIO**

Conferimento all'interno dell'APPOSITO BIDONCINO VERDE

**FREQUENZA****SETTIMANALE**

(come indicato nel calendario annuale della raccolta)

**ORARI DI ESPOSIZIONE**

I rifiuti vanno depositati fuori dalle abitazioni o cortili entro le ore 6,00 del giorno di raccolta e non prima delle ore 21,00 del giorno antecedente

# ferenziata.....



## SFALCI E POTATURE

### ESPOSIZIONE

#### A DOMICILIO

Conferimento in contenitori/ceste o tinozze riutilizzabili.

### FREQUENZA

**ZONA NORD Lunedì dal 1 Febbraio al 30 Novembre**

**ZONA SUD Lunedì dal 1 Febbraio al 30 Novembre**

(come indicato nel calendario annuale della raccolta)

### ORARI DI ESPOSIZIONE

I rifiuti vanno depositati fuori dalle abitazioni o cortili entro le ore 6,00 del giorno di raccolta e non prima delle ore 21,00 del giorno antecedente

## 3. Pulizia strade (planimetrie allegate alla fine dell'opuscolo)

### Spazzamento meccanizzato

Frequenza settimanale (6 ore al mattino da Lunedì a Sabato e 3 ore il Martedì e Mercoledì pomeriggio) con l'utilizzo di due autospazzatrici coadiuvate da un operatore munito di soffiatore.

### Servizio di pulizia manuale

Basata sull'istituzione della figura dell'operatore di quartiere che cura il servizio di pulizia manuale delle vie, strade, marciapiedi, aiuole di limitate dimensioni limitrofe alle strade e marciapiedi, piazze nonché la vuotatura dei cestini porta rifiuti.

### Servizio di pulizia aree verdi

Il servizio verrà effettuato su ognuno delle aree individuate, con le seguenti frequenze:

- dal 1° Marzo al 31 Ottobre: tutti i giorni, inclusa la Domenica

- dal 1° Novembre al 28/29 Febbraio: due volte alla settimana, nelle giornate di Martedì e Venerdì.

### Svuotamento cestini stradali

Da Lunedì a Sabato sull'intero territorio comunale.





## CENTRO DI RACCOLTA (CRR)

### DOVE SI TROVA

Via Asiago, 629

### RIFIUTI CONFERIBILI

Batterie e pile, carta e cartone, farmaci scaduti, inerti, latterizi e ceramica, ingombranti, plastica dura, lampade, legno, materiale elettrico (R.A.E.E.), metallo, oli alimentari, oli minerali, toner e cartucce, polistirolo, vegetali, vernici e solventi, vetro, tessuti.

Presso il Centro Raccolta Rifiuti **NON** è consentito conferire alcuni rifiuti come **CARTONGESSO, LANA DI ROCCIA, PRODOTTO CATRAMATI** (D.M. 08.04.2008). Per i rifiuti non ammessi è necessario provvedere in proprio consultando ditte autorizzate.

### ACCESSO UTENZE DOMESTICHE

AL CENTRO DI RACCOLTA POSSONO ACCEDERE **SOLO GLI UTENTI ISCRITTI ALLA TARIFFA RIFIUTI**.

L'ACCESSO È CONSENTITO **CON LA CARTA REGIONALE / NAZIONALE DEI SERVIZI**.

### ACCESSO UTENZE NON DOMESTICHE

ISCRITTI ALLA TARI E ALL'ALBO GESTORI AMBIENTALI SECONDO LA NORMATIVA VIGENTE.

### ORARIO DI APERTURA

L'ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO DI RACCOLTA È COMUNICATO AL CITTADINO ATTRAVERSO IL CALENDARIO DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA.

## RITIRO DI SACCHI E BIDONCINI PER LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA IL SABATO DALLE ORE 14,00 ALLE 18,00 È ATTIVO LO SPORTELLO PER LA DISTRIBUZIONE DEL KIT "RACCOLTA DIFFERENZIATA" PER LE NUOVE UTENZE.



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

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

- X distribuzione di materiale divulgativo e informativo (opuscoli, calendari dei servizi, ecc.);
- X predisposizione del numero verde dedicato all'utenza per richiedere informazioni, fornire suggerimenti e presentare reclami; sarà cura del personale addetto fornire tutte le indicazioni richieste, nel modo più completo, semplice e soddisfacente

Per qualsiasi informazione di servizio contattare:



## 4. Correttezza nei rapporti con l'Utente

ECONORD S.P.A. è direttamente responsabile del comportamento dei propri dipendenti, i quali sono tenuti a trattare l'utente con rispetto e cortesia e ad agevolarlo nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi. Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali sia nelle comunicazioni telefoniche. Ogni qual volta l'utente venga in contatto con il personale aziendale per sottoscrivere atti deve ottenere tutti gli opportuni chiarimenti su di essi, indicazione delle eventuali clausole vessatorie ex art. 1341 c.c., le condizioni economiche e tecniche per l'utilizzo di tutti i servizi, le eventuali possibilità di ottenere agevolazioni nel caso si possiedano i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia. L'utenza è informata delle decisioni che la riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse. Le informazioni di carattere generale e quelle relative all'utilizzo dei servizi offerti sono comunicate tramite manifesti, opuscoli informativi, sito web, App e **numero verde 800 117 423**.



Note:

A series of horizontal dotted lines for writing, spanning the width of the page below the 'Note:' label.



## **Comune di Caronno Pertusella**

Comune di Caronno Pertusella  
Ufficio Igiene Urbana

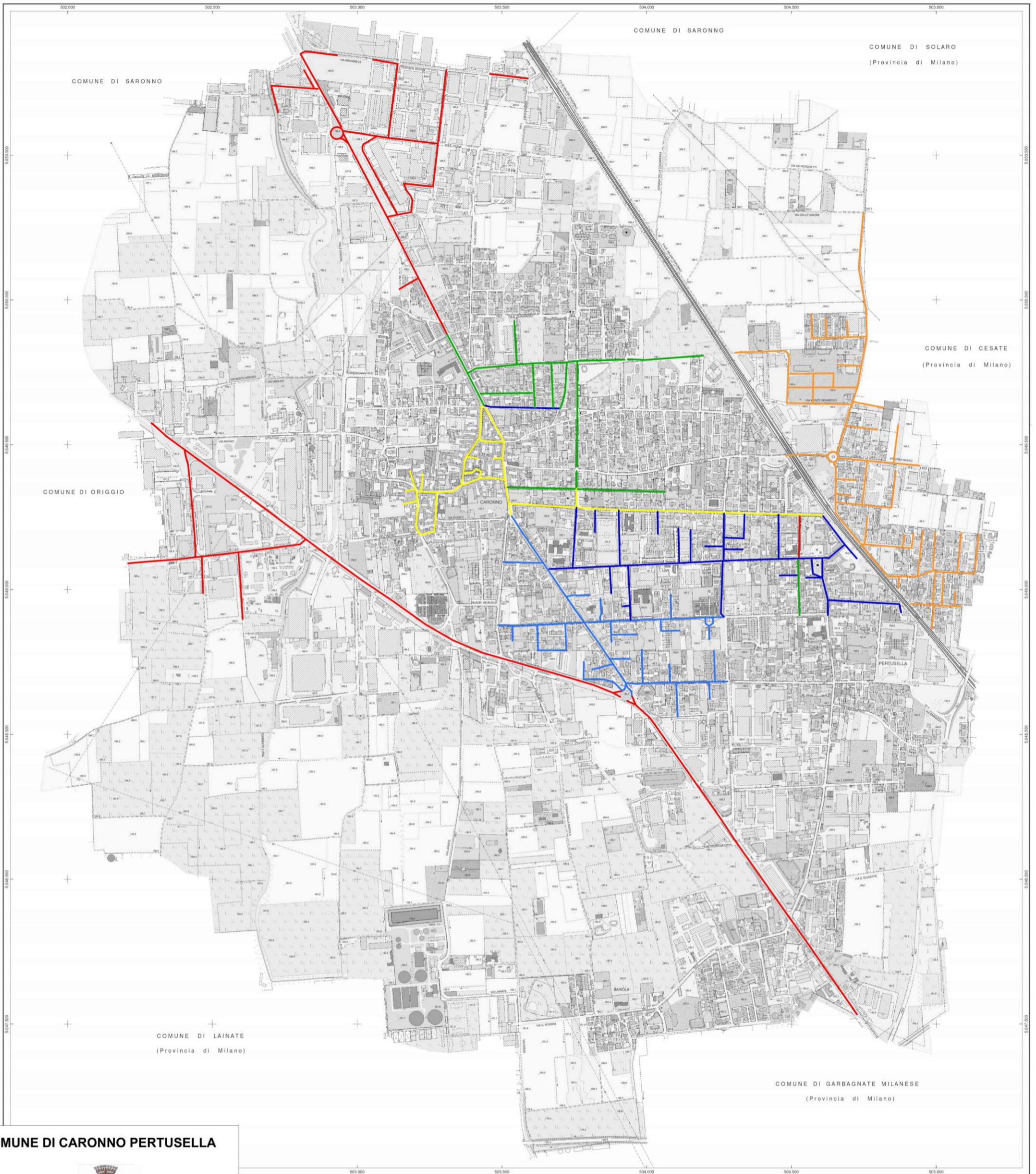
Piazza Aldo Moro, 1 - 21042 Caronno Pertusella (VA) - Tel 02 965 12 307

Posta elettronica istituzionale:  
[info@comune.caronnoptusella.va.it](mailto:info@comune.caronnoptusella.va.it)

Posta elettronica certificata:  
[comune.caronnoptusella@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.caronnoptusella@pec.regione.lombardia.it)

[www.comune.caronnoptusella.va.it](http://www.comune.caronnoptusella.va.it)





**COMUNE DI CARONNO PERTUSELLA**



**Capitolato speciale d'appalto per la gestione dei servizi di igiene urbana**

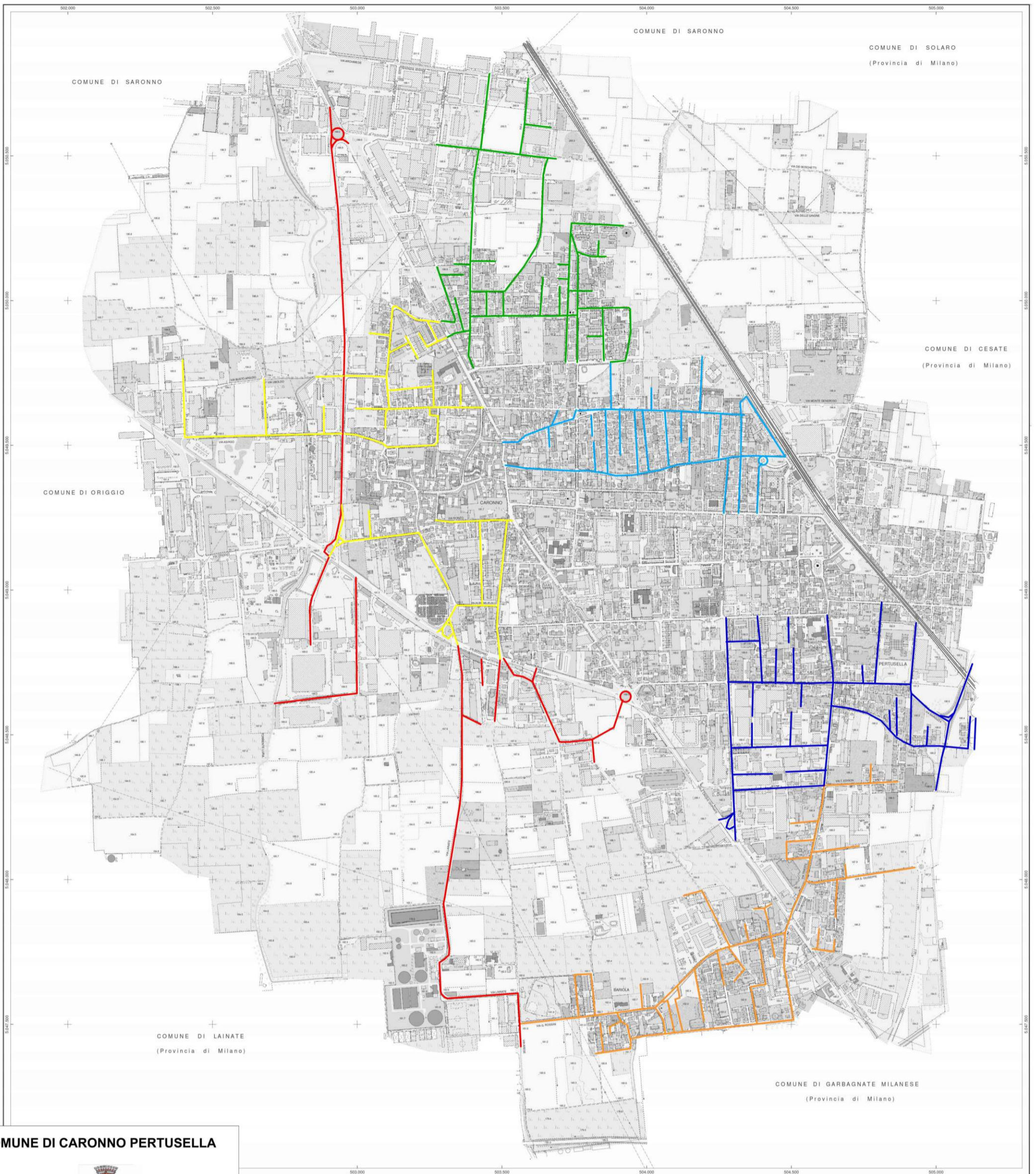
**Tavola 03: Servizio di pulizia meccanizzata combinata - Giro 1**

**LEGENDA**

*Giro 1*

- Lunedì
- Martedì
- Mercoledì
- Giovedì
- Venerdì
- Sabato





**COMUNE DI CARONNO PERTUSELLA**



**Capitolato speciale d'appalto per la gestione dei servizi di igiene urbana**

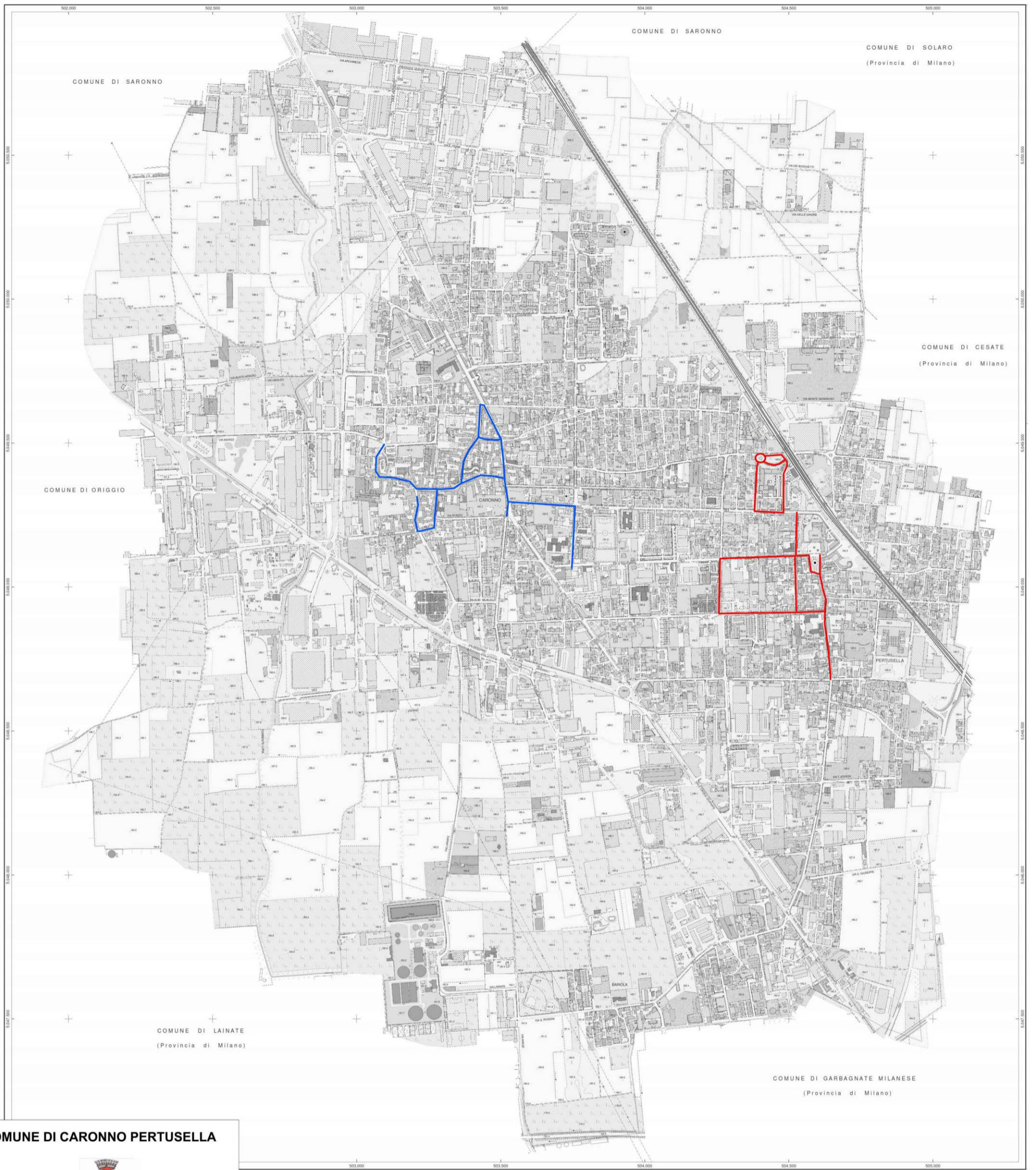
**Tavola 04: Servizio di pulizia meccanizzata combinata - Giro 2**

**LEGENDA**

*Giro 2*

- Lunedì
- Martedì
- Mercoledì
- Giovedì
- Venerdì
- Sabato





**COMUNE DI CARONNO PERTUSELLA**



**Capitolato speciale d'appalto per la gestione dei servizi di igiene urbana**

**Tavola 05: Servizio di pulizia meccanizzata combinata - Giro 3**

**LEGENDA**

Giro 3

- Martedì
- Mercoledì

