



**Comune di  
Custonaci**



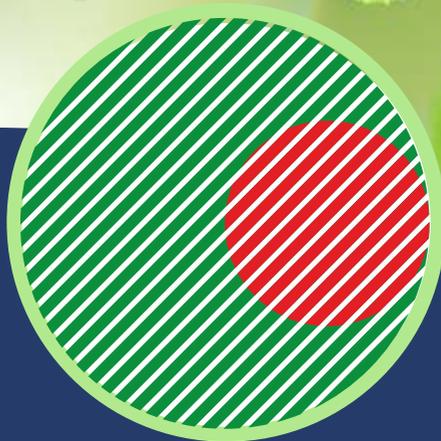
**Comune di  
Erice**



**Comune di  
Favignana Isole Egadi**



**ECONORD**



# Carta dei Servizi

di igiene  
urbana

**NUMERO VERDE  
800 688 559**



## 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. Correttezza nei rapporti con l'utente



# sezione I.

## 1. Che cos'è la Carta dei Servizi

Le aziende incaricate (Econord SpA, Agesp SpA) si impegnano 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 le aziende operanti: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dalle aziende operanti 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.



**Comune di  
Custonaci**



**Comune di  
Erice**



**Comune di  
Favignana Isole Egadi**



## 2. Dove trovarla

La carta dei servizi viene inviata dall'Azienda Econord spa a ciascun Comune servito che ne fa richiesta. La stessa può essere scaricata gratuitamente:

direttamente dal sito:  
**a.** dei Comuni

[www.comunecustonaci.it](http://www.comunecustonaci.it)  
[www.comune.ericetp.it](http://www.comune.ericetp.it)  
[www.comune.favignana.tp.gov.it](http://www.comune.favignana.tp.gov.it)

**b.** nel sito istituzionale delle aziende operanti nella sezione "Carta dei Servizi"

# 1. Chi siamo



## ECONORD

ECONORD S.P.A. (<http://www.econord.it/>) è una società operazioni 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



Agesp S.P.A. (<http://www.agespspa.it/>) è una società operazioni con sede legale in Castellammare del Golfo (TP), via Enna, 1 che opera nel settore ambientale dal 1971, ed è stata fra le prime aziende in Sicilia ad entrare nel settore dei servizi pubblici di igiene urbana. L'Agesp S.P.A. svolge le proprie attività oltre che nel territorio siciliano e astigiano anche in altre regioni d'Italia (Piemonte, Emilia Romagna, Liguria e Sardegna) e negli anni ha servito oltre 60 Enti Pubblici e più di 250 aziende private.

Agesp S.P.A. è in possesso della certificazione di qualità secondo la norma **UNI EN ISO 9001** della certificazione ambientale secondo la norma **UNI EN ISO 14001** e la certificazione **OHSAS 18001**



## 2. Principi fondamentali

Quale concessionarie di servizi di pubblica utilità, le aziende 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

Le aziende incaricate garantiscono 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 dai servizi sociali del Comune.

### Continuità

Le aziende incaricate garantiscono 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. Le aziende incaricate si impegnano a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. Le aziende incaricate dovranno garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.



### 3. Tutela dell'ambiente

Le aziende coinvolte si impegnano 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'impegnano 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 Aziende 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 le aziende coinvolte 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: <b>X</b> Mancata raccolta <b>X</b> Mancata pulizia strade	 <b>NUMERO VERDE</b>  <b>SITO WEB</b>  <b>APP</b>
Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto	 <b>MAIL INFO</b>
Informazioni generali sul servizio:	 <b>NUMERO VERDE</b>
 <b>Una APP per i rifiuti..</b> <small>L'APP, totalmente gratuita, è disponibile sia per iOS che per Android e facilmente accessibile dai normali stores.</small>	 <b>APP</b> ...Dove, in caso di dubbio, è possibile consultare il <b>Dovelobutto?</b> per una corretta Raccolta Differenziata



### 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 le aziende coinvolte ed il Comune mettono a disposizione dell'utente per segnalare il disservizio sono i seguenti:

 <b>NUMERO VERDE</b>	 <b>NUMERO VERDE</b> <b>800 688 559</b>	<b>ATTIVO</b> 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
 <b>MAIL INFO</b>	<a href="mailto:info@econord.it">info@econord.it</a>		In caso di segnalazione on-line sul sito internet o tramite mail, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione all'indirizzo mail indicato in fase di invio della segnalazione.
 <b>APP</b>	<b>L'App, totalmente gratuita, è disponibile sia per iOS che per Android e facilmente accessibile dai normali stores.</b>		In caso di segnalazione tramite App, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione direttamente via Mail.

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, le aziende coinvolte comunicano l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente, con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto, in questo caso nel termine di 30 giorni dalla data di ricezione della lettera da parte delle aziende coinvolte.



## 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.



*Le sedi regionali delle associazioni riconosciute dalla Regione Sicilia sono le seguenti:*



## Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori



**ADICONSUM**

Associazione Difesa  
Consumatori e Ambiente  
promossa dalla Cisl.

**ADICONSUM**

via Villa Heloise, 10 - 90143 Palermo (PA)

Tel. 091 307761

varese@adiconsum.it

www.adiconsum.it



**ASSOCIAZIONE  
DIFESA  
ORIENTAMENTO  
CONSUMATORI**

**ADOC**

via Enrico Albanese, 92/a - 90139 Palermo (PA)

Tel. 091 324103

adocsicilia@libero.it

www.adocsicilia.it



**Federconsumatori**

Difendiamo valori, tuteliamo diritti

**FEDERCONSUMATORI**

via E. Bernabei, 22 - 90145 Palermo (PA)

Tel. 091 6825864

info@federconsumatorisicilia.it

www.federconsumatorisicilia.it



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

**MOVIMENTO CONSUMATORI**

via Montepellegrino, 108 - 90142 Palermo (PA)

Tel. 091 6373538

palermo@movimentoconsumatori.it

www.movimentoconsumatori.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.unioncameresicilia.it](http://www.unioncameresicilia.it), Unione regionale delle Camere di Commercio, Via Emerico Amari 11, Palermo - tel. 091 6050111 - fax: 091 582338).*



## 5. Efficacia ed efficienza certificazione qualità

Le aziende coinvolte si impegnano 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

Le aziende coinvolte si avvalgono 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.

Le aziende coinvolte effettuano 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

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*

UTENZE DOMESTICHE

**A DOMICILIO**

**ESPOSIZIONE**

Conferimento mediante sacchi TASSATIVAMENTE semitrasparenti, ben chiusi e inseriti nel MASTELLO GRIGIO provvisto di codice identificativo (RFID). **ATTENZIONE: NON VENGONO RITIRATI SACCHI ESPOSTI ALL'ESTERNO DEL MASTELLO**

**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

UTENZE NON DOMESTICHE - EXTRAURBANO - LIDI BALNEARI  
consultare il calendario annuale della raccolta



**PORTA  
A PORTA**

**FRAZIONE UMIDO**  
*rifiuti organici*

UTENZE DOMESTICHE

**A DOMICILIO**

**ESPOSIZIONE**

Conferimento in sacchetti biodegradabili in Mater-bi, ben chiusi e inseriti nel MASTELLO MARRONE provvisto di codice identificativo (RFID). **ATTENZIONE: NON VENGONO RITIRATI SACCHI ESPOSTI ALL'ESTERNO DEL MASTELLO**

**FREQUENZA**

**TRISETTIMANALE**

(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

UTENZE NON DOMESTICHE - EXTRAURBANO - LIDI BALNEARI  
consultare il calendario annuale della raccolta



## la raccolta dif


**PORTA  
A PORTA**
**PLASTICA**
**UTENZE DOMESTICHE**
**A DOMICILIO**
**ESPOSIZIONE**

Conferimento mediante sacchi GIALLI trasparenti, ben chiusi e inseriti nel MASTELLO GIALLO provvisto di codice identificativo (RFID). **ATTENZIONE: NON VENGONO RITIRATI SACCHI ESPOSTI ALL'ESTERNO DEL MASTELLO**

**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

**UTENZE NON DOMESTICHE - EXTRAURBANO - LIDI BALNEARI**  
consultare il calendario annuale della raccolta


**PORTA  
A PORTA**
**CARTA/CARTONE  
e TETRAPAK**
**UTENZE DOMESTICHE**
**A DOMICILIO**
**ESPOSIZIONE**

Conferimento mediante MASTELLO AZZURRO provvisto di codice identificativo (RFID) o in scatole di cartone o borse di carta.

**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

**UTENZE NON DOMESTICHE - EXTRAURBANO - LIDI BALNEARI**  
consultare il calendario annuale della raccolta



# ferenziata.....



**PORTA  
A PORTA**

**VETRO/ALLUMINIO**

UTENZE DOMESTICHE

**A DOMICILIO**

**ESPOSIZIONE**

Conferimento nell'apposito MASTELLO VERDE provvisto di codice identificativo (RFID). **ATTENZIONE: NON VENGONO RITIRATI SACCHI ESPOSTI ALL'ESTERNO DEL MASTELLO**

**FREQUENZA**

**SETTIMANALE (COMUNE DI ERICE 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

UTENZE NON DOMESTICHE - EXTRAURBANO - LIDI BALNEARI  
consultare il calendario annuale della raccolta



**PORTA  
A PORTA**

**PANNOLINI / PANNOLONI**

UTENZE DOMESTICHE

**A DOMICILIO**

Presso le utenze registrate tramite il



**ESPOSIZIONE**

Conferimento mediante sacchi TASSATIVAMENTE semitrasparenti, ben chiusi e inseriti nel MASTELLO GRIGIO provvisto di codice identificativo (RFID).  
**ATTENZIONE: NON VENGONO RITIRATI SACCHI ESPOSTI ALL'ESTERNO DEL MASTELLO**

**FREQUENZA**

**TRISETTIMANALE**

(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





## CENTRI DI RACCOLTA (CCR)

### DOVE SI TROVANO E ORARI DI APERTURA

#### Comune di Custonaci - C/da Tribli

Lunedì dalle 7,30 alle 13,50 - Mercoledì dalle 12,30 alle 18,50 - Sabato dalle 8,30 alle 11,50 - Domenica dalle 9,00 alle 12,00

#### Comune di Erice - Viale Crocci, 1 - Rigaletta Milo - Casa Santa

Martedì e Giovedì dalle 13,00 alle 18,30 - Mercoledì, Venerdì e Sabato dalle 8,00 alle 13,30 - Domenica dalle 9,00 alle 12,00

#### Comune di Favignana - C/da Arena

Dal Lunedì al Sabato dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 15,00 alle 17,00  
Domenica dalle 8,30 alle 13,30

### RIFIUTI CONFERIBILI

INERTI (massimo 250 kg/giorno non più di 2 volte al mese solo per utenti domestici), METALLO, INGOMBRANTI, LEGNO, SCARTI VEGETALI, CARTONI DA IMBALLAGGIO, VETRO IN LASTRE, RIFIUTI URBANI PERICOLOSI, RIFIUTI R.A.E.E. (frigoriferi, condizionatori, televisori/monitor, apparecchiature elettriche ed elettroniche, lampade al neon ecc.), ACCUMULATORI AL PIOMBO, VERNICI, OLI MINERALI E VEGETALI, PILE E FARMACI, PNEUMATICI, TONER, POLISTIROLO.

### ACCESSO UTENZE DOMESTICHE

AL CENTRO DI RACCOLTA POSSONO ACCEDERE SOLO I CITTADINI RESIDENTI NEL COMUNE

DOVE IL CENTRO È UBICATO, L'ACCESSO È CONSENTITO ESCLUSIVAMENTE ATTRAVERSO LA CARTA REGIONALE/NAZIONALE DEI SERVIZI.

### ACCESSO UTENZE NON DOMESTICHE

LE UTENZE NON DOMESTICHE HANNO A DISPOSIZIONE UN'APPOSITA **TESSERA PERSONALE** DA RICHIEDERE PRESSO L'UFFICIO AMBIENTE DEL COMUNE E POSSONO CONFERIRE ESCLUSIVAMENTE TRAMITE FORMULARIO AMBIENTALE I SEGUENTI RIFIUTI: **CER 150101 - CER 200101 - CER 200138 - CER 200140 - CER 200307**



## 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:



 **Ecoinfo Econord**  
**Una APP per i rifiuti..**

L'APP, totalmente gratuita, è disponibile sia per iOS che per Android e facilmente accessibile dai normali stores.

...Dove, in caso di dubbio, è possibile consultare il **DoveLoButto?** per una corretta Raccolta Differenziata



## 4. Correttezza nei rapporti con l'Utente

Le aziende coinvolte sono 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 800 688 559**



# 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](mailto:info@econord.it)
- può scaricare il modulo con le tabelle dal sito: [www.ors.regione.lombardia.it](http://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:										



## 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 è 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.

Note:

A series of horizontal dotted lines for writing, filling the majority of the page below the 'Note:' label. The lines are evenly spaced and extend across the width of the page.



**Comune di  
Custonaci**

Piazza Municipio, 1  
91015 Custonaci (TP)



**Comune di  
Erice**

Piazza Umberto, 1  
91016 Erice (TP)



**Comune di  
Favignana Isole Egadi**

Piazza Europa  
91023 Favignana (TP)

