



Comune di
Colverde

Carta della Qualità dei Servizi 2020

Comune di Colverde



Comune di Colverde

Piazza della Chiesa, 1- frazione Parè, Colverde

Telefono: 031440191

Email: segreteria@comune.colverde.co.it

www.comune.colverde.co.it



TURCATO

via S. Giovanni Bosco 15, Olgiate Comasco

Tel: 031 944 767

Num. Verde: 800 034 469

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

www.turcatoservizi.it



ECONORD

Via Galvani 20, Bodio Lomnago (VA)

Tel: 0332 949641

info@econord.it

www.econord.it

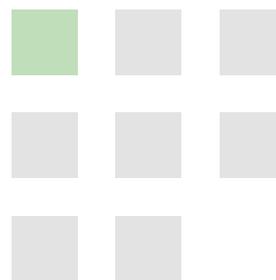


Carta della Qualità dei Servizi 2020

Comune Colverde

Sommario	pg.
1. Informazioni di garanzia	1
I riferimenti normativi	
I principi fondamentali	
2. Tutela dell'utente	3
I rapporti con gli utenti	
Semplicità nella comunicazione	
Gli strumenti di informazione/comunicazione	
La segnalazione di disservizio da parte degli utenti	
Organi di tutela	
3. L'affidamento in essere	7
Informazioni contrattuali	
Accessibilità alle informazioni	
Estremi per il contatto	
Estremi per la presentazione dei reclami	
Estremi per la richiesta di rimborsi	
4. Il servizio di igiene urbana	8
Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani	
Servizi di gestione dei rifiuti urbani	
Raccolta differenziata	
Raccolta porta a porta	
Gestione della piattaforma ecologica	
Microraccolte sul territorio	
I servizi a richiesta	
Raccolta di rifiuti solidi urbani ingombranti a domicilio	
Rimozione discariche abusive e prelievo di rifiuti abbandonati	
Servizi di pulizia del territorio	
Spazzamento manuale e vuotatura dei cestini	
Spazzamento meccanizzato stradale	
Altri servizi accessori: pulizia delle aree feste, pulizia dei mercati	
5. Campagne di informazione	13
Le campagne di informazione e sensibilizzazione	
6. Serie storica dati ufficiali sulla raccolta differenziata	14
7. Modulistica	15
Reclamo	
Segnalazioni	
Rimborso	
8. Soddisfazione dell'utenza	18
Scheda sul gradimento dei servizi	

Informazioni di garanzia



I riferimenti normativi

La Carta dei servizi fa riferimento alla normativa nazionale a partire dalla Legge 24 dicembre 2007 n. 244 e alla deliberazione di Giunta regionale della Lombardia n. 8/6144 del 12 dicembre 2007.

Come da Legge la Legge 24 dicembre 2007 n. 244, al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti:

- ad emanare una "Carta della qualità dei servizi" recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni stabilite nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e altre;
- ad attivare percorsi di consultazione delle associazioni dei consumatori, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- a prevedere un sistema di monitoraggio permanente sul rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi;
- a istituire una sessione annuale di verifica sul funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori, prevedendo che tali attività siano finanziate dai soggetti gestori del servizio.



I Principi fondamentali

EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio pubblico è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti. Il Gestore si impegna a erogare il servizio a tutti i cittadini senza alcuna distinzione dovuta a motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. Si obbliga a garantire parità di trattamento, parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

IMPARZIALITÀ

Il rapporto fra il Gestore e i suoi utenti è improntato su criteri di imparzialità, obiettività ed equità.

In funzione di tali obblighi devono essere comunemente interpretate le singole clausole

delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

CONTINUITÀ

Il Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il Gestore provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore.

In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali.

PARTECIPAZIONE

Il Gestore promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi sia per migliorare la collaborazione con l'utenza.

L'utente ha diritto di richiedere e ottenere dal gestore le informazioni che lo riguardano, può presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami; ha diritto a ricevere risposte esaurienti.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

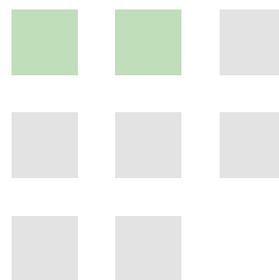
Il Gestore s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza ed efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Il Gestore provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

PRIVACY

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto.

Il titolare del trattamento dei dati personali è Cinzia Corallo.

Tutela dell'utente



I rapporti con gli utenti

Il Gestore garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni.

In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, e a indicare un codice identificativo dell'operatore.



Semplicità nella comunicazione

Il Gestore pone la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli utenti.



Gli Strumenti di informazione/comunicazione

Il Gestore mette a disposizione del cittadino i seguenti canali di informazione e comunicazione relativamente ai servizi svolti. Nella tabella sono definiti gli standard di qualità dello strumento "informazione/comunicazione":



Numero Verde
800 034 469



www.dovelobutto.org/colverde



ambiente.qualita@turcatoservizi.it



Numero Verde
800 034 469



www.dovelobutto.org/colverde



ambiente.qualita@turcatoservizi.it

DESCRIZIONE STRUMENTO

- Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia stradale, modalità di smaltimento;
- Reclami e segnalazioni

MODALITÀ DI ACCESSO

Dal Lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 17:00
La telefonata è gratuita sia per telefonia fissa che mobile

STANDARD DI QUALITÀ

Ore di disponibilità del servizio: 42h 30m settimanali

DESCRIZIONE STRUMENTO

- Informazioni sul servizio e novità
- Informazioni su dove, come e quando buttare le diverse tipologie di rifiuti
- Segnalazioni su eventuali disservizi attraverso l'apposita format presente sul sito "dovelobutto.org/colverde"
- Informazioni sui giorni di raccolta delle singole tipologie di rifiuto

MODALITÀ DI ACCESSO

www.dovelobutto.org/colverde

STANDARD DI QUALITÀ

I contenuti vengono verificati ed aggiornati ogni 30 giorni

DESCRIZIONE STRUMENTO

Invio richieste di info e segnalazioni di disservizi e scarichi abusivi

MODALITÀ DI ACCESSO

ambiente.qualita@turcatoservizi.com

STANDARD DI QUALITÀ

Tempo di risposta su richieste e informazioni generali e sulla raccolta: 72h



La segnalazione di disservizio da parte degli utenti

In caso di mancato rispetto degli standard di servizio, il cittadino potrà fare la segnalazione attraverso un reclamo verbale al numero verde **800.394 469** oppure on-line attraverso le sezioni apposite presenti sul sito o con l'email ambiente.qualita@turcatoservizi.it. Gli strumenti che Il Gestore mette a disposizione dell'utente per segnalare il disservizio sono i seguenti:

TIPO DI COMUNICAZIONE	STRUMENTO
Comunicazione di disservizio: mancata raccolta, mancata pulizia strade	  
Richiesta danni causati da incidenti correlati con il servizio svolto	 
Richiesta sostituzione bidoni rotti a causa di incidenti correlati con il servizio svolto	 
Segnalazione di discariche abusiva e/o rifiuti abbandonati	  

Nel reclamo il cittadino deve fornire, oltre ai propri dati personali, tutte le informazioni in suo possesso e utili per poter consentire la verifica della segnalazione. Il reclamo viene verificato dai tecnici presenti sul territorio. A conclusione dell'istruttoria, l'utente viene informato in merito alla risoluzione della segnalazione nei modi seguenti:

- In caso di segnalazione al numero verde, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione via sms, se ha lasciato un numero di telefono cellulare
- In caso di segnalazioni on line sul sito internet, l'utente sarà informato in merito alla risoluzione all'indirizzo mail indicato in fase di invio della segnalazione



Organi di tutela

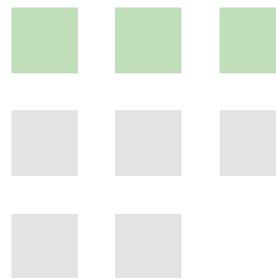
Gli Utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi possono rivolgersi a:

- A.R.E.R.A. Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Sportello per il consumatore Energia e Ambiente). Numero verde 800-16.66.54.
Sito internet: www.camera-arbitrale.it. Email: adr.como@comolecco.camcom.it.
Email PEC: cciaa@pec.comolecco.camcom.it. Telef. 031.256111;

alle Associazioni di tutela dei diritti dei Consumatori e degli Utenti iscritte all'Elenco regionale Lombardia (anno 2019):

- ACU - Associazione Consumatori Utenti. Via Macchi 42 - Milano.
Sito internet: www.associazioneacu.org;
- Adiconsum Lombardia. Via Vida 10 - Milano.
Sito internet: www.adiconsumlombardia.it;
- Altroconsumo. Via Valassina 22 - Milano. Sito internet: www.altroconsumo.it;
- Assoutenti Lombardia. Via Pinturicchio 21 - Milano.
Sito internet: www.assoutenti.lombardia.it;
- Casaconsum Lombardia. Via Ruggiero Di Lauria 9 - Milano.
Sito internet: www.casaconsumlombardia.it;
- Casa del Consumatore. Via Bobbio 6 - Milano.
Sito internet: www.casadelconsumatore.it;
- Cittadinanzattiva della Lombardia onlus. Via Rivoli 4 - Milano.
Sito internet: www.cittadinanzattivalombardia.com;
- Codacons Lombardia. Viale Gran Sasso 10 - Milano.
Sito internet: www.codaconslombardia.it;
- Codici Lombardia - Centro per i diritti del Cittadino. Via Bezzacca 3 - Milano.
Sito internet: www.codicilombardia.org;
- Confconsumatori Lombardia. Via De Amicis 17 - Milano.
Sito internet: www.confconsumatorilombardia.com;
- Federconsumatori Lombardia. Via Palmanova 22 - Milano.
Sito internet: www.federconsumatori.lombardia.it;
- Lega Consumatori Regione Lombardia. Via Delle Orchidee 4/A - Milano.
Sito internet: www.legaconsumatori.lombardia.it;
- Movimento Consumatori. Via Pepe 14 - Milano.
Sito internet: www.movimentoconsumatorilombardia.it;
- Movimento Difesa del Cittadino. Via Watt 41 - Milano.
Sito internet: www.mdclombardia.it;
- U.DI.CON. Unione per la Difesa dei Consumatori. Via Xxiv Maggio 8 - Sesto San Giovanni (Mi). Sito internet: www.udiconlombardia.org;
- Unione Nazionale Consumatori. Corso Lodi 8 - Milano.
Sito internet: www.consumatorilombardia.it.

L'affidamento in essere



Informazioni contrattuali ed estremi del contratto

L'affidamento dei servizi di igiene urbana del Comune di Colverde è in carico alle società TURCATO srl ed ECONORD spa riunitesi in ATI per l'appalto nell'anno 2015 con decorrenza dal 01/04/2015 e scadenza il 28/02/2020 prorogato fino al 31/12/2020.

La società TURCATO srl è la capogruppo dell'ATI, l'importo annuale di aggiudicazione è di € 312.730,28.

La società ECONORD spa svolge, nell'abito dell'ATI il servizio di raccolta domiciliare dell'umido e del vetro.



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

Le utenze di Colverde in caso di danni subiti da parte degli operatori delle due società, TURCATO ed ECONORD, nell'espletamento dei Servizi di Igiene Urbana, potranno inoltrare RECLAMI, SEGNALAZIONI e RICHIESTA DI RIMBORSI compilando gli appositi allegati reperibili nella sezione modulistica della presente Carta della Qualità dei Servizi.

I reclami, le segnalazioni e la richiesta di rimborsi compilati in ogni sua parte e corredati di foto che documentino in modo dettagliato la problematica o la richiesta esposta, andranno inviati alle seguenti email:

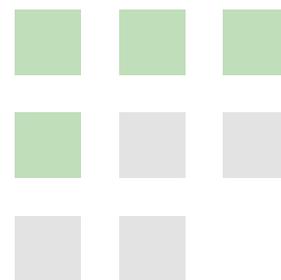
✉ ambiente.qualita@turcatoservizi.it

in alternativa via posta al seguente indirizzo:

✉ TURCATO
Via San Giovanni Bosco 15
22077 Olgiate Comasco (CO)

La società Turcato Servizi risponderà entro 7 gg lavorativi dalla data di segnalazione o dalla richiesta pervenuta provvedendo all'eventuale rimborso per danni subiti dall'utente a causa di operatori dell'ATI.

Il servizio di igiene urbana



Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani comprende sia i servizi di gestione dei rifiuti urbani sia i servizi di pulizia del territorio, oltre ad alcuni servizi specifici a richiesta.

Servizi di gestione dei rifiuti urbani:

- Raccolta differenziata:
 - Raccolta porta a porta
 - Gestione della piattaforma ecologica
 - Microraccolte sul territorio
- I servizi a richiesta
 - Rimozione discariche abusive e prelievo di rifiuti abbandonati

Servizi di pulizia del territorio

- Spazzamento meccanizzato più pulizia manuale stradale
- Vuotatura dei cestini
- Altri servizi accessori (pulizia delle aree feste, pulizia dei mercati)

Servizi di gestione dei rifiuti urbani

I servizi di base: la raccolta differenziata

Il Gestore fornisce informative sulle specifiche attività che fornisce attraverso il sito/ www.dovelobutto.org/colverde

Le informazioni presenti sul sito sono le seguenti:

- frequenze e modalità delle raccolte
- date di raccolta per recupero festività
- orari di esposizione dei rifiuti
- vademecum su cosa buttare in ogni frazione di rifiuto
- orari e giorni di apertura dei centri di raccolta e tipologia di rifiuti conferibili

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



La raccolta Differenziata



FRAZIONE SECCA

PORTA A PORTA

ESPOSIZIONE Raccolta in sacchi di plastica grigi semitrasparenti da 110 litri, eventualmente contenuti in cassonetti da 1000 /1300/1700 Litri a norma UNI EN 840

FREQUENZA Settimanale



ORGANICO

PORTA A PORTA

ESPOSIZIONE Raccolto in sacchetti biodegradabili e compostabili da riporre in:

- Secchi 10 litri con chiusura antirandagismo
- Bidoni carrellati 120 litri. A norma UNI EN 840

FREQUENZA Bisettimanale



PLASTICA

PORTA A PORTA

ESPOSIZIONE Raccolto in sacchi di plastica gialli semitrasparenti.

FREQUENZA Quindicinale



VETRO e METALLI

PORTA A PORTA

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

FREQUENZA Settimanale



CARTA E CARTONE

PORTA A PORTA

ESPOSIZIONE

Raccolta in:

- Mastelli bianchi da 40 LT
- Bidoni carrellati da 240 LT a norma UNI EN 840

FREQUENZA

Quindicinale



PILE E FARMACI

MICRO RACCOLTE

DOVE?

Sul territorio comunale sono posizionati contenitori per la raccolta di pile e farmaci presso:

- La piattaforma ecologica
- Le farmacie (farmaci)
- Le scuole, il Municipio (pile)

FREQUENZA

Lo svuotamento di tali contenitori avviene mensilmente o alla necessità



PIATTAFORMA ECOLOGICA

A CONSEGNA

RIFIUTI CONFERIBILI

Ingombranti; Legno; Ferro; Scarti Vegetali; Cartoni da imballaggio; Imballaggi in vetro e lattine, Imballaggi di plastica di grandi dimensioni; Inerti; Polistirolo; Plastiche dure; Rifiuti Urbani Pericolosi; Rifiuti RAEE (Frigoriferi e Condizionatori, Televisioni/ Monitor; Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche e Lampade al Neon); Accumulatori al Pb; Vernici; Olio Minerale; Olio Vegetale; T&F; Pile; Farmaci.

ACCESSO

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

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

Piattaforma di Drezzo, via alla Guasta

- Giovedì 8:30/12:00 13:30/16:00

- Sabato 8:30/12:00

Piattaforma di Gironico, via Leonardo Da Vinci

- Mercoledì 13:30/17:30

- Sabato 9:00/17:00

Il servizio di igiene urbana



Standard tempi di effettuazione del servizio

I servizi di raccolta iniziano alle 5.00 del mattino. La raccolta viene completata entro le ore 14.00.

I cittadini espongono i rifiuti per la raccolta nella fascia oraria prima dopo le 21 del giorno antecedente la raccolta o entro le ore 5.00 del giorno di raccolta. I contenitori e i sacchi dovranno essere esposti in prossimità dell'abitazione.



Segnalazione di disservizio

In caso di mancato o incompleto servizio di raccolta differenziata a domicilio, il cittadino può segnalare il disservizio attraverso un iter definito. Il Gestore ha l'obbligo di intervenire

per sopperire al mancato servizio non oltre le 24 ore, esclusi i giorni festivi, in caso di servizi bisettimanali, ed entro 48 ore in caso di servizi settimanali e quindicinali.

Se il rifiuto esposto dal cittadino non è conforme alle regole di raccolta (per contenuto, tipologia di sacco o contenitore, giorno di esposizione errato) contenute nel calendario del Gestore, l'irregolarità verrà segnalata mediante un adesivo di non conformità. In tali situazioni non sarà possibile fare alcuna segnalazione di disservizio e richiedere il recupero del rifiuto.

In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, Il Gestore ha l'obbligo di informare gli utenti sui modi, tempi ed entità di erogazione dei servizi essenziali nel corso dello sciopero e delle misure per la loro riattivazione. La comunicazione avviene mediante locandine e manifesti da affiggere all'ingresso dei condomini, nei pubblici esercizi, e spazi pubblici di comunicazione e da pubblicare sul sito internet istituzionale, almeno cinque giorni prima.



Rispetto del regolamento di igiene urbana

I tecnici Ispettivi e i tecnici del Gestore effettuano i controlli che riguardano principalmente

i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal Regolamento comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico.).

Le violazioni alle norme contenute nel Regolamento di igiene urbana adottato dal Comune, sono accertate dal Corpo di Polizia locale che può procedere a emettere sanzione amministrativa, se prevista dal Regolamento stesso.



I servizi a richiesta



**RIMOZIONE
DISCARICHE
ABUSIVE E
PRELIEVO RIFIUTI
ABBANDONATI**

**MODALITÀ DI
RICHIESTA E DI
EROGAZIONE**

Segnalazione al Numero
Verde del Gestore
800 034 469 o l'email
ambiente.qualita@
turcatoservizi.it

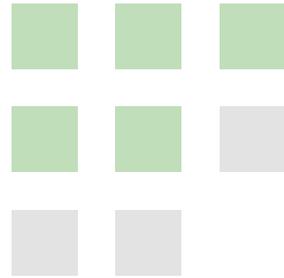
**STANDARD DI
EROGAZIONE**

In funzione delle reali
necessità



Servizi di pulizia del territorio

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

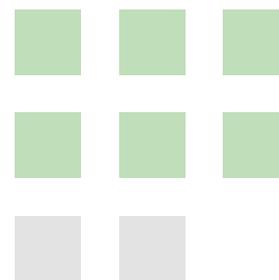


Informazioni alle utenze

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

- Pieghevole informativo consegnato all'avvio del nuovo appalto che illustrava le corrette modalità di raccolta e conferimento dei rifiuti al servizio porta a porta e presso la piattaforma ecologica;
- Calendario annuale delle raccolte con i gg di raccolta dei singoli rifiuti, n° verde e altre informazioni utili;
- Sito web DOVE LO BUTTO personalizzato per il Comune di Colverde
- Campagna di comunicazione rivolta alle scuole attraverso:
 - Incontri formativi con gli insegnanti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie
 - Incontri con gli studenti delle scuole dell'infanzia, primarie e secondarie
 - Visite guidate presso i centri di raccolta comunale per gli studenti delle scuole primarie e secondarie

Serie storica di dati ufficiali sulla raccolta differenziata



Il dati dal 2013 al 2018

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

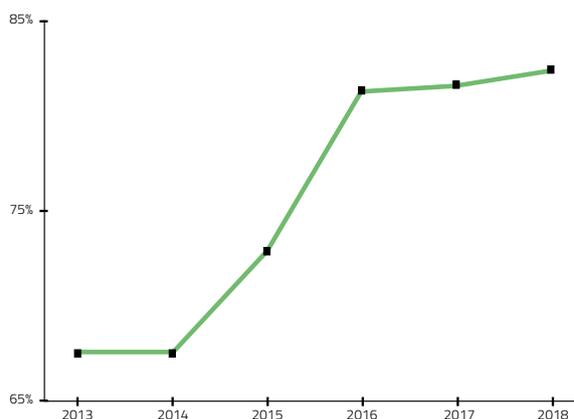
In tonnellate/anno

Frazione umida	149	149	230	267	274	302
Verde	341	341	360	373	362	398
Carta e cartone	255	255	214	210	205	211
Vetro	237	237	240	228	243	252
Plastica	109	109	100	102	106	117
Altre raccolte differenziate	303	303	332	631	641	633
Totale RD	1.395	1.395	1.476	1.810	1.831	1.913
Ingombranti a smaltimento	162	162	145	-	-	-
Indifferenziato	511	511	404	412	409	406
Totale RU	2.068	2.068	2.025	2.222	2.240	2.320

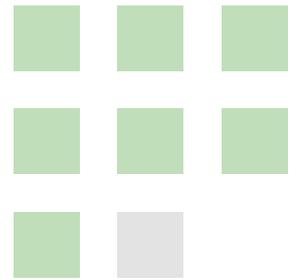
In %

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

Dal
67,5% del 2013
si è arrivati al
82,5% del 2018



Modulistica



Reclamo

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

Spett.le Ditta TURCATO
Via S. Giovanni Bosco, 15 - 22077 Olgiate Comasco (CO)

Con la presente, il/la sottoscritta/o _____

con residenza/domicilio a _____

in _____

in qualità di utente dei servizi di igiene urbana, sottopone alle SSVV il seguente reclamo

Chiedendo di ricevere riscontro tramite _____

In fede _____

 **Suggerimento**

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

Spett.le Ditta TURCATO
Via S. Giovanni Bosco, 15 - 22077 Olgiate Comasco (CO)

Con la presente, il/la sottoscritta/o _____

con residenza/domicilio a _____

in _____

in qualità di utente dei servizi di igiene urbana, propone alle SSVV il seguente suggerimento

La presente senza necessità di riscontro.

Sarà gradito Vostro riscontro, recapitabile tramite _____

In fede _____

_____, lì _____



Rimborsio

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

Spett.le Ditta TURCATO
Via S. Giovanni Bosco, 15 - 22077 Olgiate Comasco (CO)

Con la presente, il/la sottoscritta/o _____

con residenza/domicilio a _____

in _____ Tel. _____ Email _____

in qualità di utente dei servizi di igiene urbana, segnala alle SSVV che in data _____
gli operatori della società TURCATO/ECONORD durante l'espletamento del servizio di raccolta domiciliare
del/la _____ mi hanno causata i seguenti danni:

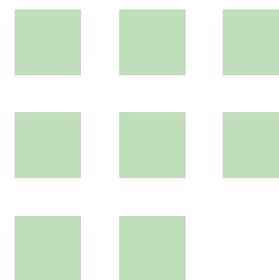
Si richiede pertanto il risarcimento del danno prodotto:

Sostituzione del contenitore danneggiato

In fede _____

_____, li _____

Soddisfazione dell'utenza



Scheda sul gradimento dei servizi

Nome e Cognome _____

1. Genere Femmina Maschio

2. Età 18-24 anni 25-64 anni 65 anni e più

3. Esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti porta a porta
 Alto Discreto Sufficiente Basso Scarso

4. Se ne ha usufruito esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di raccolta dei rifiuti su prenotazione
 Alto Discreto Sufficiente Basso Scarso

5. Se l'ha utilizzata, esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di gestione della piattaforma ecologica
 Alto Discreto Sufficiente Basso Scarso

6. Esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio di pulizia del suolo pubblico
 Alto Discreto Sufficiente Basso Scarso

7. Se l'ha chiamato, esprima il proprio grado di soddisfazione per il servizio del numero verde
 Alto Discreto Sufficiente Basso Scarso

Per quale motivo ha chiamato?

Richiesta di informazioni

Prenotazione Ritiro di rifiuti

Segnalazione di situazioni di degrado

Reclamo

In fede _____

_____, li _____

