

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Sommario

Validità della carta.....	3
SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
I.1 – Rapporti.....	4
SEZIONE II – TUTELA DEL CLIENTE.....	5
II.1 - Accessibilità alle informazioni	5
II.2 - Reclami.....	5
II.3 - Organi di tutela.....	5
SEZIONE III – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA	7
SEZIONE IV – SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA’	8
IV.1 - Le raccolte porta a porta, dinamiche per l’esposizione:	8
IV.2 - Contenitori stradali	8
IV.3 - Raccolte presso aree attrezzate	9
IV.4 - Raccolta rifiuti abbandonati sul territorio	9
IV.5 - Svuotamento cestini.....	9
IV.6 - Servizi accessori e complementari	10
IV.7 - Convenzioni extra PEF	10
IV.8 - Indagini soddisfazione utenza.....	10
IV.9 - Controlli materiale conferito	10
IV.10 - Disservizi nelle raccolte porta a porta.....	10
SEZIONE V – TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI.....	11
V.1 - Tariffa/TARI	11
V.5 - Modulo gradimento dei servizi forniti.....	11

Data approvazione	31/03/2022 – Decisione AU, prot. 919/2022
Versione	2.01 – aggiornamento del 21/03/2024

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Vedano Olona
Venegono Inferiore

Premessa

1. Coinger assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente Carte della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.
2. La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra utente e azienda erogatrice del servizio. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale l'utente conosce cosa deve attendersi dai servizi gestiti da Coinger.
3. Tali servizi sono disciplinati nello specifico Contratto di servizio che si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti urbani, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.
4. Tale strumento permetterà a tutti gli utenti di verificare l'effettiva rispondenza del servizio fornito agli obiettivi indicati nella Carta e di collaborare con COINGER segnalando le aree di miglioramento.

Riferimenti Normativi

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi vigenti, citati nella regolazione della qualità del servizio dei rifiuti urbani (TQRIF)

- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/99** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158; - Decreto del Presidente della Repubblica 445/00 è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa";
- **Decreto Legislativo 116/20 è il decreto legislativo 3 settembre 2020, n.116**, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio"; 1 ARERA – Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente Rev 0 approvato in data xxxx con delibera del nr.....
- **Decreto Legislativo 152/06** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" e s.m.i.;
- **Legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)" istitutiva della TARI;
- **Deliberazione 444/2019/R/Rif** è la deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/R/Rif di ARERA recante "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- **TITR**: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **Deliberazione 15/2022/R/Rif** è la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/Rif di ARERA recante "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani";
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati; - D. Lgs n. 33 del 14 marzo 2013,

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
BuguggiateCasale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago BrabbiaCrosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con OragoMorazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
SumiragoVeduggio Olona
Venegono Inferiore

recante Riordino della disciplina sugli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni

Validità della carta

La Carta è soggetta a revisione ogni qual volta si verificano cambiamenti nell'erogazione del servizio.

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Vedano Olona
Venegono Inferiore

SEZIONE I - PRINCIPI FONDAMENTALI

I.1 – Rapporti

1. I rapporti tra i cittadini ed azienda erogatrice sono basati su principi di eguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:
 - a. uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
 - b. procedure amministrative semplici;
 - c. informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
 - d. partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.
 - e. continuità del servizio erogato

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Vedano Olona
Venegono Inferiore

SEZIONE II – TUTELA DEL CLIENTE

II.1 - Accessibilità alle informazioni

1. L'utenza può prendere contatto con COINGER ed acquisire informazioni sul servizio come di seguito riportato:
 - a. Recapiti: Tel. 0332-454132 - Fax 0332-455233 – Mail: coinger@coinger.it - Pec: coinger@pec.it
 - b. N° Verde: 800.35.95.95 attivo 24h/24h
 - c. Sportello Uffici dal Lunedì al Sabato 8:30-12:45 Lunedì e Giovedì 14:30-17:00 Via IV Novembre 7 21040 Jerago con Orago (VA)
2. Dati Fiscali: P.I. 02156160125, Codice destinatario fatturazione elettronica USAL8PV;
3. Calendario servizi, distribuito porta a porta e sul sito al link <http://www.coinger.it/le-raccolte/>
4. Sito www.coinger.it
5. APP Riciclarlo.

II.2 - Reclami

1. Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi:
2. Formulando un reclamo verbale o scritto (il modulo di reclamo scritto è reperibile sul sito www.coinger.it o presso la sede degli uffici Coinger)
3. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni.
4. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, COINGER comunica 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.
5. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte di COINGER sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

II.3 - Organi di tutela

1. I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da COINGER, erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso gli uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.
2. 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:

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
BuguggiateCasale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago BrabbiaCrosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con OragoMorazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
SumiragoVeduggio Olona
Venegono Inferiore

- a. ADICONSUM - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Viale Fulvio Testi, 42, tel. 02/2442 6292, www.adiconsum.it;
 - b. A.D.O.C. - SESTO SAN GIOVANNI (MI) - Via Marelli, 497, tel. 02/2441 6371, www.adoc.org;
 - c. ADUSBEF - MILANO (MI) - Via Washington, 27, tel. 02/4851 7265, www.adusbef.lombardia.it;
 - d. ALTROCONSUMO - MILANO (MI) - Via Valassina, 22, tel. 02/668901, www.altroconsumo.it;
 - e. ASSOUTENTI - MILANO (MI) - Via della Signora, 3, tel. 02/3968 0039, www.assoutenti.lombardia.it;
 - f. CITTADINANZATTIVA - MILANO (MI) - Via Mecenate, 25, tel. 02/7000 9318, www.cittadinanzattiva.it;
 - g. CODACONS - MILANO (MI) - Viale Abruzzi, 11, tel. 02/2940 8196, www.codacons.it;
 - h. CODICI - MILANO (MI) - Via Carlini, 5, tel. 02/3650 3438, www.codici.org;
 - i. CONFCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via E. De Amicis, 17, tel. 02/8324 1893, www.confconsumatori.it;
 - j. CO.N.I.A.C.U.T. - MILANO (MI) - Via Santa Maria Segreta, 7/9, tel. 02/8051 717, www.coniacut.it;
 - k. FEDERCONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Zara n° 7/9, tel. 02/6083 0081, www.federconsumatori.lombardia.it;
 - l. IL CONSUMATORE ONLUS - VIGEVANO (PV) - Via Madonna 7 dolori, 2; tel. 0381/72 571, www.ilconsumatore.net;
 - m. LA CASA DEL CONSUMATORE - MILANO (MI) - Via Francesco Sforza, 19, tel. 02/7631 6809, www.casadelconsumatore.it;
 - n. LEGA CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via delle Orchidee, 4/a, tel. 02/4129 1224, www.legaconsumatori.lombardia.it;
 - o. MOVIMENTO CONSUMATORI NCRL - BRESCIA (BS) - Via Cipro, 30, tel. 030/2427 872, www.movimentoconsumatori.it;
 - p. MOVIMENTO DIFESA CITTADINO - MILANO (MI) - Via Lorenteggio, 145, tel. 02/8905 5396, www.mdc.it;
 - q. UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI - MILANO (MI) - Via Ugo Foscolo, 3, tel. 02/8646 3134, www.consumatorilombardia.it
3. È importante però che tutti gli utenti acquisiscano la consapevolezza che l'impegno di l'RTI da solo non è sufficiente a garantire buoni risultati senza la collaborazione di tutti i cittadini.
4. Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti dall'RTI sul territorio è fondamentale, infatti, che si sviluppino in tutti i cittadini l'impegno ad una corretta e completa raccolta differenziata, nel rispetto delle indicazioni fornite da COINGER, con le modalità indicate nel calendario annuale distribuito da COINGER, il rispetto delle l'utilizzo consapevole di cestini, del centro di raccolta e l'adozione di comportamenti responsabili, anche semplici e banali, come quello di non buttare a terra piccoli rifiuti.

COMUNI SOCIAlbizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
BuguggiateCasale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago BrabbiaCrosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con OragoMorazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
SumiragoVedano Olona
Venegono Inferiore

SEZIONE III – PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1. COINGER SRL è una società di capitali a totale partecipazione pubblica detenuta dai comuni di:
 - a. ALBIZZATE
 - b. AZZATE
 - c. BESNATE
 - d. BODIO LOMNAGO
 - e. BUGUGGIATE
 - f. CASALE LITTA
 - g. CASTIGLIONE OLONA
 - h. CASTRONNO
 - i. CAVARIA CON PREMEZZO
 - j. CAZZAGO BRABBIA
 - k. CROSIO DELLA VALLE
 - l. DAVERIO
 - m. GALLIATE LOMBARDO
 - n. INARZO
 - o. JERAGO CON ORAGO
 - p. MORAZZONE
 - q. MORNAGO
 - r. OGGIONA SANTO STEFANO
 - s. SOLBIATE ARNO
 - t. SUMIRAGO
 - u. VEDANO OLONA
 - v. VENEGONO INFERIORE
2. Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite nel “Contratto di servizio” sottoscritto tra COINGER ed i Comuni soci. Il servizio viene poi erogato materialmente da soggetti individuati attraverso gare di appalto ex D.Lgs 50/2016.
3. La sospensione del servizio può verificarsi solo per cause di forza maggiore.
4. Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare l'utenza - con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile – sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

COMUNI SOCIAlbizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
BuguggiateCasale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago BrabbiaCrosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con OragoMorazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
SumiragoVedano Olona
Venegono Inferiore

SEZIONE IV – SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

1. I servizi erogati da COINGER SRL sono disciplinati:
 - a. nel regolamento di servizio
 - b. nel calendario delle raccolte
 - c. nella guida "dove lo butto"
2. I documenti di cui sopra sono presenti sul sito societario www.coinger.it, nella sezione servizi.

IV.1 - Le raccolte porta a porta, dinamiche per l'esposizione:

1. L'esposizione dei rifiuti dev'essere eseguita a partire da un'ora dopo il tramonto del giorno antecedente quello della raccolta ed entro le 5:00am.
2. I rifiuti esposti oltre le ore 5:00am del giorno di raccolta potrebbero non essere ritirati ed etichettati.
3. I sacchi e le pattumiere devono avere un peso individuale non superiore a 7kg. Questo limite è imposto per motivi di sicurezza sul lavoro. I sacchi e bidoni oltre peso saranno etichettati.
4. Per ogni singola presa è possibile esporre gli appositi contenitori e sacchi (per la plastica), le quantità in eccedenza non saranno ritirate e verranno etichettate.
5. il bidone dell'umido forato da 10lt (piccolo) non è per esposizione esterna;
6. il servizio svolto per le 22 amministrazioni socie è organizzato, per tutte, come segue:

Frazione/tipologia	Frequenza	Sacco	Esposizione
rifiuti biodegradabili di cucine e mense	bi-settimanale	trasparente incolore in mater-bi	in pattumiera codificata nera con coperchio marrone (10-20-30-120lt)
Imballaggi in plastica	settimanale	giallo da lt. 110	Diretta in sacchi codificati e marchiati Coinger
Vetro, alluminio e banda stagnata	settimanale	nessuno	in pattumiera codificata nera con coperchio verde (30-120-240lt)
Carta e cartone	Settimanale	Nessuno	In pattumiera codificata nera con coperchio blu (40-120-240 -1100lt)
RUR	Quindicinale	Trasparenti incolore	In pattumiera codificata nera con coperchio viola (40-120-240-1100lt)
Verde di sfalci e potature	27 passaggi anno	nessuno	bidone giallo da 240 lt. forato

- tabella IV.1 -

IV.2 - Contenitori stradali

1. Sono dislocati sul territorio COINGER contenitori per la raccolta di:

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Vedano Olona
Venegono Inferiore

- a. Pile
- b. Famarci
- c. Indumenti (solo all'interno dei centri di raccolta Coinger)

IV.3 - Raccolte presso aree attrezzate

1. Sono a disposizione dell'utenza COINGER nr. 12 strutture.
2. In queste aree, l'utenza ha la possibilità di conferire: rifiuti ingombranti, scarti vegetali, ferro, legno, toner, oli vegetali, oli minerali, accumulatori al piombo, pile esauste, contenitori etichettati t e/o f, rifiuti elettrici ed elettronici ed inerti.
3. L'accesso alle strutture è permesso unicamente mediante CRS dell'intestatario TARI e sono consentiti 30 accessi all'anno per utenza. L'utente conferisce in modo visibile i propri rifiuti nei centri di raccolta, sotto la supervisione di operatori addetti al presidio della struttura. Per legge, nei centri di raccolta non è conferibile il rifiuto non differenziato.
4. Le strutture COINGER sono suddivise, in funzione della capacità ricettiva dei rifiuti conferibili in due gruppi. Presso le strutture del gruppo è possibile il conferimento di soli rifiuti non pericolosi e solo da parte di utenza non domestica.
5. In alcune strutture del gruppo B è invece possibile il conferimento anche di rifiuti pericolosi nonché il conferimento per le utenze non domestiche dei propri rifiuti non pericolosi assimilati con autorizzazione al trasporto e formulario.
6. L'elenco dei rifiuti assimilati distinti qualitativamente e quantitativamente è allegato al regolamento di servizio, univoco per tutte le 22 amministrazioni soci, sempre disponibile sulla home page del sito COINGER alla pagina web: www.coinger.it.
7. Le strutture COINGER sono state mantenute o realizzate in forza di uno studio specifico e con la finalità di garantire, per bacini di utenza di circa 15.000-20.000 abitanti, la presenza almeno di una struttura del gruppo A ed una del gruppo B.
8. L'attuale dislocazione sul territorio COINGER delle strutture è indicata nel calendario servizi che ne riporta altresì gli orari di funzionamento, le modalità di conferimento ed i rifiuti conferibili.

IV.4 - Raccolta rifiuti abbandonati sul territorio

1. È attiva la raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale ad uso pubblico. Sono esclusi:
 - a. i rifiuti con volume inferiore a 10 lt;
 - b. quelle particolari tipologie di rifiuto che, anche se giacenti sulle strade ed aree pubbliche, non sono qualificabili come rifiuti urbani, ad esempio rifiuti contenenti amianto o parti di veicoli a motore.

IV.5 - Svuotamento cestini

1. COINGER provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei cestini
2. La frequenza di svuotamento è bi-settimanale

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Veduggio Olona
Venegono Inferiore

3. Lo svuotamento avviene se il cestino ha raggiunto almeno il 50% del volume utile.

IV.6 - Servizi accessori e complementari

1. COINGER svolge servizi aggiuntivi rispetto a quelli sopra indicati a favore di dell'utenza e delle amministrazioni socie. I servizi erogabili sono:
 - a. ritiri aggiuntivi porta a porta;
 - b. posa cassoni dedicati con relativo smaltimento/recupero in impianti autorizzati;
 - c. servizio verde (su adesione);
 - d. giro aggiuntivo svuotamento cestini;
 - e. rilascio tessere aggiuntive per l'accesso alle strutture (su richiesta);
 - f. fornitura di sacchi e bidoni.
2. Per le sole amministrazioni socie vengono inoltre forniti, qualora richiesti:
 - a. servizio di spazzamento meccanizzato delle strade;
 - b. pulizia delle caditoie stradali
 - c. raccolta rifiuti cimiteriali.

IV.7 - Convenzioni extra PEF

1. Sono state attivate alcune convenzioni per garantire la raccolta ed il corretto smaltimento dei manufatti in lana di roccia/vetro ed amianto che risultano escluse dal PEF e dal bilancio del gestore.

IV.8 - Indagini soddisfazione utenza

1. È stata svolta un'indagine di soddisfazione degli utenti nel corso dell'anno 2015 dalla quale è emerso che: *"In conclusione, gli utenti si dichiarano soddisfatti dei servizi di igiene urbana forniti da COINGER, mostrano di essere a conoscenza delle iniziative e degli interventi promossi dall'ente e di apprezzarli. Una parte degli intervistati, inoltre, ha contribuito a dare un valore aggiunto a questa indagine, offrendo osservazioni e suggerimenti, le cui specifiche sono presentate negli allegati sottostanti."*

IV.9 - Controlli materiale conferito

1. Gli operatori in raccolta effettuano dei controlli sul materiale conferito apponendo e segnalando a mezzo etichette adesive eventuali non conformità.

IV.10 - Disservizi nelle raccolte porta a porta

1. In caso di disservizio (mancata raccolta) durante il servizio l'utenza può:
 - a. Segnalare la mancata raccolta dopo le ore 14:00 mezzo call center, mail e App
 - b. Richiedere recupero della frazione oggetto del disservizio entro le ore 15:00 del giorno successivo dalla segnalazione

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
BuguggiateCasale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago BrabbiaCrosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con OragoMorazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
SumiragoVeduggio Olona
Venegono Inferiore

SEZIONE V – TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

V.1 - Tariffa/TARI

1. COINGER al momento non effettua servizi legati all'emissione delle fatture TARI per le quali l'unico referente risulta essere il Comune di competenza.
2. COINGER emette unicamente fattura nei confronti dell'utenza per servizi accessori quali:
 - a. raccolta del verde porta a porta;
 - b. raccolta rifiuti ingombranti;
 - c. duplicati tessere;
3. Gli importi per detti servizi sono indicati nel calendario, sulla modulistica per l'attivazione del servizio di raccolta domiciliare del verde porta a porta e sui preventivi che vengono emessi in relazione a specifici servizi richiesti dall'utenza.

V.5 - Modulo gradimento dei servizi forniti

1. L'utenza può compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e distribuite a tutti i cittadini della Lombardia e trasmetterle a COINGER utilizzando i canali indicati alla sezione II.
2. 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 COINGER 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.
3. 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.

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Vedano Olona
Venegono Inferiore

Allegato 1

Modulo gradimento dei servizi forniti

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 QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1(bassa) a 10 (alta), una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale: (1= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità nello svolgimento come svuotamenti, pulizia contenitori, pulizie strade etc										
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:										

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Vedano Olona
Venegono Inferiore

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= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità nello svolgimento come svuotamenti, pulizia contenitori, pulizie strade etc										
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. Suggerimenti:										

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= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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 (dépliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Vedano Olona
Venegono Inferiore

ACCESSIBILITA' 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= valutazione bassa; 10= valutazione alta)

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

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività d'intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei cassonetti										
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	2	3	4	5	6	7	8	9	10
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?										

COMUNI SOCI

Albizzate
Azzate
Besnate
Bodio Lomnago
Buguggiate

Casale Litta
Castiglione Olona
Castronno
Cavaria con Premezzo
Cazzago Brabbia

Crosio della Valle
Daverio
Galliate Lombardo
Inarzo
Jerago con Orago

Morazzone
Mornago
Oggiona con S. Stefano
Solbiate Arno
Sumirago

Veduggio
Venegono Inferiore