

CARTA DEI SERVIZI DI IGIENE URBANA

Prot. 919/2022

Sommario

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

Data approvazione	31/03/2022 – Decisione AU
Versione	1.01



SEZIONE I

1. Che cos'è la Carta dei Servizi

La Carta è uno strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda erogatrice del servizio rifiuti 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.

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

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

2. Dove trovarla

La Carta è reperibile sul sito [Carta dei servizi | Coinger](#)

3. Validità della carta

La Carta ha validità triennale e viene rivista e aggiornata in relazione alle modifiche di servizio, in accordo con le associazioni di tutela degli utenti e consumatori ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio.



SEZIONE II – TUTELA DEL CLIENTE

I rapporti tra i cittadini ed azienda erogatrice sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

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

1. Accessibilità alle informazioni

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 (previo appuntamento) Lun-Mar-Gio 9:00-13:00/14:00-18:00 Mer 9:00-13:00 Ven 9:00-14:00
Sede in via Chiesa a Erbamolle SNC - Brunello
- d) Dati Fiscali: P.I. 02156160125, Codice destinatario fatturazione elettronica USAL8PV;
- e) Calendario servizi, distribuito porta a porta e sul sito al link <http://www.coinger.it/le-raccolte/>
- f) Sito www.coinger.it
- g) APP Riciclarlo.

2. Reclami alle informazioni

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a COINGER.

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte agli indirizzi di cui al punto 1.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 15 giorni dalla data di ricezione del reclamo, in caso l'utente abbia fornito il suo recapito, 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.

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.



3. Organi di tutela

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.

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:

- 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

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

Per garantire l'efficacia e l'efficienza dei servizi svolti dall'RTI EcolseaNord 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.



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

COINGER SRL è una società di capitali a totale partecipazione pubblica detenuta dai comuni di:

- 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 SANTO STEFANO
- SOLBIATE ARNO
- SUMIRAGO
- VEDANO OLONA
- VENEGONO INFERIORE

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.

La sospensione del servizio può verificarsi solo per cause di forza maggiore.

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.



SEZIONE IV – SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITA'

I servizi erogati da COINGER SRL sono disciplinati nel regolamento di servizio, nel calendario delle raccolte e nella guida "dove lo butto".

I documenti di cui sopra sono presenti sul sito societario www.coinger.it, nella sezione servizi.

Si riportano le principali informazioni.

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

- a) L'esposizione dei rifiuti dev'essere eseguita a partire da un'ora dopo il tramonto del giorno antecedente quello della raccolta ed entro le 5:00 am.
- b) I rifiuti esposti oltre le ore 5:00am del giorno di raccolta potrebbero non essere ritirati ed etichettati.
- c) I sacchi, le pattumiere ed i pacchi di carta/cartone devono avere un peso individuale non superiore a 10kg. Questo limite è imposto per motivi di sicurezza sul lavoro. I sacchi, pacchi o bidoni oltre peso saranno etichettati.
- d) Per ogni singola presa è possibile esporre max 8 sacchi di rifiuto indifferenziato, max 16 sacchi di plastica e max 1mt cubo di carta/cartone, le quantità in eccedenza non saranno ritirate e verranno etichettate.
- e) il bidone dell'umido da 10lt (piccolo) non è per esposizione esterna;
- f) 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 da lt. 10	in pattumiera verde da lt. 25
Imballaggi in plastica	quindicinale	giallo da lt. 110	diretta
Vetro, alluminio e banda stagnata	settimanale	nessuno	in pattumiera verde alicante da lt. 35
Carta e cartone	quindicinale	di carta – non obbligatorio	in sacco di sacco oppure in cartoni o legata
Verde di sfalci e potature	25 passaggi anno	nessuno	bidone giallo da 240 lt. forato
Non ulteriormente differenziabile	settimanale	viola da lt. 110	diretta

- tabella IV.1 -

2. Contenitori stradali

Sono dislocati sul territorio COINGER 80 contenitori per la raccolta di pile ed altrettanti per la raccolta di farmaci scaduti. Sono inoltre presenti numerosi cassonetti per il conferimento di indumenti ed abiti.

3. Raccolte presso aree attrezzate

Sono a disposizione dell'utenza COINGER nr. 12 strutture.

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.



L'accesso alle strutture è permesso unicamente mediante tessera Coinger. 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.

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.

Nelle 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.

L'elenco dei rifiuti assimilati distinti qualitativamente e quantitativamente è allegato al regolamento di servizio, univoco per tutte le 22 amministrazioni socie, sempre disponibile sulla home page del sito COINGER alla pagina web: www.coinger.it.

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.

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.

4. Raccolta rifiuti abbandonati sul territorio

È attiva la raccolta di rifiuti abbandonati sul territorio comunale ad uso pubblico. Sono esclusi:

- i rifiuti con volume inferiore a 10 lt;
- 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.

5. Svuotamento cestini

COINGER provvede anche alla raccolta dei rifiuti contenuti nei cestini con sostituzione dei sacchi ove necessario. La frequenza di svuotamento è settimanale salvo che il cestino non abbia raggiunto almeno il 50% del volume utile.



6. Servizi accessori e complementari

All'occorrenza COINGER svolge servizi aggiuntivi rispetto a quelli sopra indicati a favore di tutta l'utenza la quale ricomprende anche le amministrazioni socie. I servizi erogabili sono:

- ritiri aggiuntivi porta a porta anche a mezzo di cassoni dedicati e relativo smaltimento/recupero in impianti autorizzati. Per il servizio verde è prevista una esplicita adesione con sottoscrizione di un modulo che viene trasmesso in occasione della trasmissione del calendario utenza;
- rifacimento delle tessere per l'accesso alle strutture;
- fornitura di sacchi e bidoni.

Per le sole amministrazioni socie vengono inoltre forniti, qualora richiesti:

- servizio di spazzamento meccanizzato delle strade;
- pulizia delle caditoie stradali.

7. Convenzioni extra PEF

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.

8. Indagini soddisfazione utenza

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."*

Una nuova indagine è stata avviata, compatibilmente con le limitazioni COVID, in marzo 2021 tramite società terza.

9. Controlli materiale conferito

Gli operatori in raccolta effettuano dei controlli sul materiale conferito apponendo e segnalando a mezzo etichette adesive per non conformità sulla scorta del modello che segue:

ATTENZIONE
LA RACCOLTA DEI RIFIUTI NON E' STATA EFFETTUATA A CAUSA DI:
<input type="checkbox"/> SACCO CONTENENTE RIFIUTI NON CONFORMI
<input type="checkbox"/> GIORNO DI RACCOLTA ERRATO
<input type="checkbox"/> ESPOSTO IN RITARDO
<input type="checkbox"/> SACCO NON REGOLAMENTARE
<input type="checkbox"/> _____

L'etichetta riporta sempre l'indicazione dei riferimenti ove reperire le informazioni per la corretta esposizione.



10. Disservizi nelle raccolte porta a porta

È possibile che possano avvenire dei disservizi in fase di raccolta dei sacchi/bidoni. I disservizi "raccolta Porta a Porta" devono essere segnalati al numero verde dopo le ore 14,00 del giorno previsto per il servizio ed entro le ore 14.00 del giorno seguente.

Il recupero avverrà entro i successivi tre giorni.

SEZIONE V – TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

1. Tariffa/TARI

COINGER al momento non effettua servizi legati all'emissione delle bollette TARI per le quali l'unico referente risulta essere il Comune di competenza.

COINGER emette unicamente fattura nei confronti dell'utenza per servizi accessori quali:

- raccolta del verde porta a porta;
- raccolta rifiuti ingombranti;
- duplicati tessere;
- sacchi e bidoni.

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.



2. Modulo reclamo

Modulo reclamo

Spettabile
COINGER SRL
Via Chiesa a Erbamolle SN
21020 Brunello - VA -

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____
Residente in via _____, nr, comune di _____

Esprimo il seguente reclamo:

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

barrare opzione scelta

- via fax al seguente numero: _____
 via e-mail al seguente indirizzo: _____
 con lettera al seguente indirizzo:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____.

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti del Regolamento UE 2016/679, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____



3. Modulo gradimento dei servizi forniti

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.

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.

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.

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 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. Suggerimenti:										

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. 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 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center etc.)										
Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)										

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

SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:



	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del 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	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 é rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										

