

Carta dei Servizi - Service 24 Ambiente S.r.l.¹

1. PRESENTAZIONE	3
1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi	4
1.2 A cosa serve	4
1.3 A chi si rivolge	4
1.4 Cosa contiene	4
1.5 Come va utilizzata.....	4
1.6 Dove trovarla	4
1.7 Chi è Service 24 Ambiente S.r.l.....	5
1.8 Missione e visione	7
2. I PRINCIPI FONDAMENTALI.....	7
3. SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ	8
3.1. Servizi per il cittadino e aziende	8
Spazzamento manuale e spazzamento manuale meccanizzato.....	8
Raccolta materiali sui territori dei Comuni Soci	8
Ritiro Rifiuti Ingombranti a domicilio:	12
Ritiro rifiuti biodegradabili da sfalcio Verde e Ramaglie a domicilio:	12
Gestione centri di raccolta.....	13
Trasporto a impianto	14
Vendita attrezzature legate al servizio raccolta materiali differenziati (contenitori)	14
Ecomobile	14
Noleggio e movimentazione container per aziende.....	15
3.2 Standard qualitativi	15
3.3 Consapevolezza del cittadino	16
4. TUTELA DEL CITTADINO	16
4.1 I reclami	17
5. DATI DI RACCOLTA 2016-2019.....	17
6. CENTRI DI RACCOLTA.....	19

¹ Documento approvato dall'Amministratore Unico Dott. Marco Pessina, con determina n. 186 del 28/05/2021

6.1 Orari apertura centri di raccolta.....	19
Centro di raccolta di Carugo (via V. Veneto 41)	19
Centro di raccolta di Erba (Via Zappa snc):.....	19
Centro di raccolta di Mariano Comense (Strada del Radizzone snc).....	20
Centro di raccolta di Tavernerio (Strada Vicinale di Nibitt, 453).....	20
Chiusure dei centri di raccolta.....	20
6.2 Come raggiungere i Centri di Raccolta	21
7. IMPEGNO “PRODUZIONE ENERGIA PULITA”	25
8. DIALOGARE CON SERVICE 24 AMBIENTE s.r.l.....	26
9. GLOSSARIO	27
ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:.....	28
Elenco dei rifiuti conferibili dalle utenze domestiche presso i Centri di Raccolta*	28
Elenco dei rifiuti conferibili dalle utenze non domestiche presso i Centri di Raccolta*	29
Giorni di raccolta dei rifiuti per i singoli Comuni:.....	30

1. PRESENTAZIONE

È così che noi di Service 24 Ambiente vediamo la Carta dei Servizi: il nostro mondo e la nostra attività sono presenti nella vita quotidiana di ogni cittadino che serviamo e con cui ci misuriamo. La “Carta dei Servizi” - CdS - è fatta per tutti quei cittadini che vogliono informarsi, studiare e non delegare un loro diritto.

La qualità della vita di ciascuno di noi, infatti, dipende direttamente dal livello di adeguatezza del servizio che come società pubblica forniamo: avere una gestione dei rifiuti improntata al riciclo ha un impatto forte e diretto sulle azioni più semplici che ognuno compie ogni giorno.

Alexander Langer, uno dei fondatori del partito dei Verdi, disse: *“I rifiuti mandano un doppio crudele messaggio: ci dicono che le cose vengono usate con economica brutalità, senza comprensione e sintonia, e che tutto ciò che non conserva l’abbagliante luccichio del nuovo di zecca è semplicemente da buttare; che terribile oracolo: l’usa e getta come canone fondamentale della nostra società!”*

Facile immaginare come sarebbero i nostri paesi, le nostre aziende, le nostre eccellenze artigianali senza un adeguato servizio di gestione dei rifiuti, pertanto chiediamo ai cittadini ed a noi stessi di tenere un comportamento attivo come declinato nella carta.

La scelta che faremo per la distribuzione della Carta dei Servizi è una sfida digital ma, contemporaneamente, rispettosa di chi digital non è, ed oltremodo attenta all’ambiente.

Non spenderemo troppi Euro in stampe, poiché ognuno potrà accedere al sito di Service 24 Ambiente s.r.l. <http://www.service24.co.it>- e visionarla sul proprio dispositivo elettronico. Per chi invece non avesse la possibilità di vederla on line, con una semplice telefonata ai numeri: - [800 031 233](tel:800031233) - [031 42206](tel:03142206) - potrà prenotarne copia: gli operatori di Service 24 provvederanno a recapitala direttamente durante il servizio. Risparmieremo così soldi salvaguardando l’ambiente.

Questa carta dei servizi si pone l’obiettivo di garantire i diritti dei cittadini all’informazione, al servizio, alla trasparenza, alla sostenibilità economica, alla sicurezza, alla tutela in funzione delle norme vigenti ed alla partecipazione civica.

In tutto questo il cittadino ha un ruolo fondamentale che deve assolutamente essere attivo: ognuno ha l’obbligo - verso sé stesso e verso gli altri - di differenziare, fare attenzione agli sprechi ed essere rispettoso dell’ambiente che lo circonda esponendo correttamente i rifiuti ed avendo cura di lasciare il decoro a valle del ritiro del proprio rifiuto; pretendere servizi di qualità traducendo lamenti inconcludenti in reclami formali è contribuire al miglioramento. Se si subisce un disservizio la nostra Carta dei Servizi non vuole essere una “semplice carta” ma un vero e proprio “Patto educativo” fra noi e i cittadini, consci che solo l’esempio e la correttezza, oltre alla trasparenza, possano migliorare il rapporto tra l’utenza e il servizio stesso.

Il nostro vuole essere un impegno affinché le generazioni future non ci accusino di esserci dimenticati di loro lasciando un pianeta invivibile: è per questo che vogliamo diventare un modello.

Infine, vogliamo chiudere questa presentazione con una citazione che spiega perché dobbiamo riciclare e garantire un servizio efficiente dei rifiuti:

“Credo che avere la terra e non rovinarla sia la più bella forma d’arte che si possa desiderare.” Andy Warhol

Dott. Marco Pessina – Amministratore Unico

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

È un documento che formalizza l'impegno con i Cittadini / Utenti sulla Qualità dei Servizi erogati da Service 24 Ambiente S.r.l.

1.2 A cosa serve

La Carta dei Servizi serve a:

- garantire e migliorare la Qualità dei Servizi;
- tutelare Cittadini / Utenti dai disservizi;
- rendere i Cittadini / Utenti partecipi dell'attività di Service 24 Ambiente
- avvicinare Cittadini / Utenti a Service 24 Ambiente;

1.3 A chi si rivolge

La Carta dei Servizi si rivolge a tutti i Cittadini / Utenti che usufruiscono dei servizi di Service 24 Ambiente ed alle parti interessate.

1.4 Cosa contiene

La Carta dei Servizi contiene:

- la descrizione dei servizi forniti;
- le modalità e i tempi di erogazione dei Servizi;
- la descrizione degli strumenti di tutela dei Cittadini / Utenti.

1.5 Come va utilizzata

I Cittadini / Utenti avranno modo di capire come usufruire dei Servizi disponibili.

Saranno a conoscenza delle modalità e dei tempi di erogazione dei Servizi e, se riscontreranno il mancato rispetto dei modi e dei tempi, potranno tutelare i propri diritti con reclamo scritto o verbale presso l'ufficio competente che ne prenderà atto per individuare una soluzione.

1.6 Dove trovarla

La Carta dei servizi di Service 24 Ambiente S.r.l. è disponibile per essere scaricata direttamente in formato digitale da sito di Service24: <https://www.service24.co.it/images/trasparenza/carta-dei-servizi.pdf>.

La stessa può, inoltre, essere richiesta gratuitamente

- presso il servizio utenti, telefonando al n° verde [800 031 233](tel:800031233) oppure al n. [031 42206.1](tel:031422061)
- agli sportelli di Service 24 Ambiente s.r.l.

Service 24 Ambiente S.r.l. si impegna a fornire un servizio d'igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi, migliorando gli standard attuali adeguandoli alle esigenze degli utenti.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'azienda Service 24 Ambiente S.r.l.: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che servizi può attendersi 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, alle attività di pulizia del territorio ed alla gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

1.7 Chi è Service 24 Ambiente S.r.l.

Service 24 Ambiente S.r.l. è una società di proprietà dei comuni di Albavilla, Albese con Cassano, Arosio, Brunate, Capiago e Intimiano, Carugo, Erba, Lipomo, Mariano Comense, Montorfano, Orsenigo e Tavernerio; società che vuole guardare al futuro con ottimismo non può prescindere dal perseguire questo motto: *“il rifiuto è una risorsa che crea volumi importanti, genera ripercussioni sull'ambiente e ha una rilevante incidenza economica; esso pertanto deve essere gestito in modo imprenditoriale, seguendo i criteri cari ad ogni azienda privata facendo particolare attenzione alla economicità dei servizi evitando sprechi”*.

Legno, verde e ramaglie, ingombranti, ferro, carta e cartone, vetro, plastica da imballo e plastica varia, imballaggi in metallo e in alluminio, inerti, pneumatici usati, pile, medicinali e siringhe, televisori e frigoriferi, rifiuti pericolosi, oli, neon, batterie, toner, abbigliamento, scarpe usate, ecc. sono raccolti separatamente, per il corretto avvio al riciclo.

Nello specifico i comuni soci di Service 24 Ambiente sono così caratterizzati:

Comune	Popolazione	Superficie km ²	Densità abitanti/km ²	Nr. utenze domestiche	Nr. utenze non domestiche
Albavilla	6.398	10,38	616,38	4.069	378
Albese con Cassano	4.228	7,95	531,82	1.801	314
Arosio*	5.158	2,58	1.999,22	2.209	241
Brunate	1.684	2,03	829,56	1.359	92
Capiago Intimiano	5.574	5,72	974,47	2.495	163
Carugo*	6.577	4,19	1.569,68	2.702	253

Erba	16.329	17,80	917,36	7.638	1.392
Lipomo	5.973	2,30	2.596,96	2.794	211
Mariano Comense*	25.325	13,8	1.835,15	15.006	2.005
Montorfano	2.616	3,52	743,18	1.186	101
Orsenigo	2.701	4,46	605,60	1.183	134
Tavernerio	5.759	11,91	483,54	2.581	184
TOTALE	88.322	86,64	1.141,91	45.023	5.468

*comuni entrati in società a luglio 2020

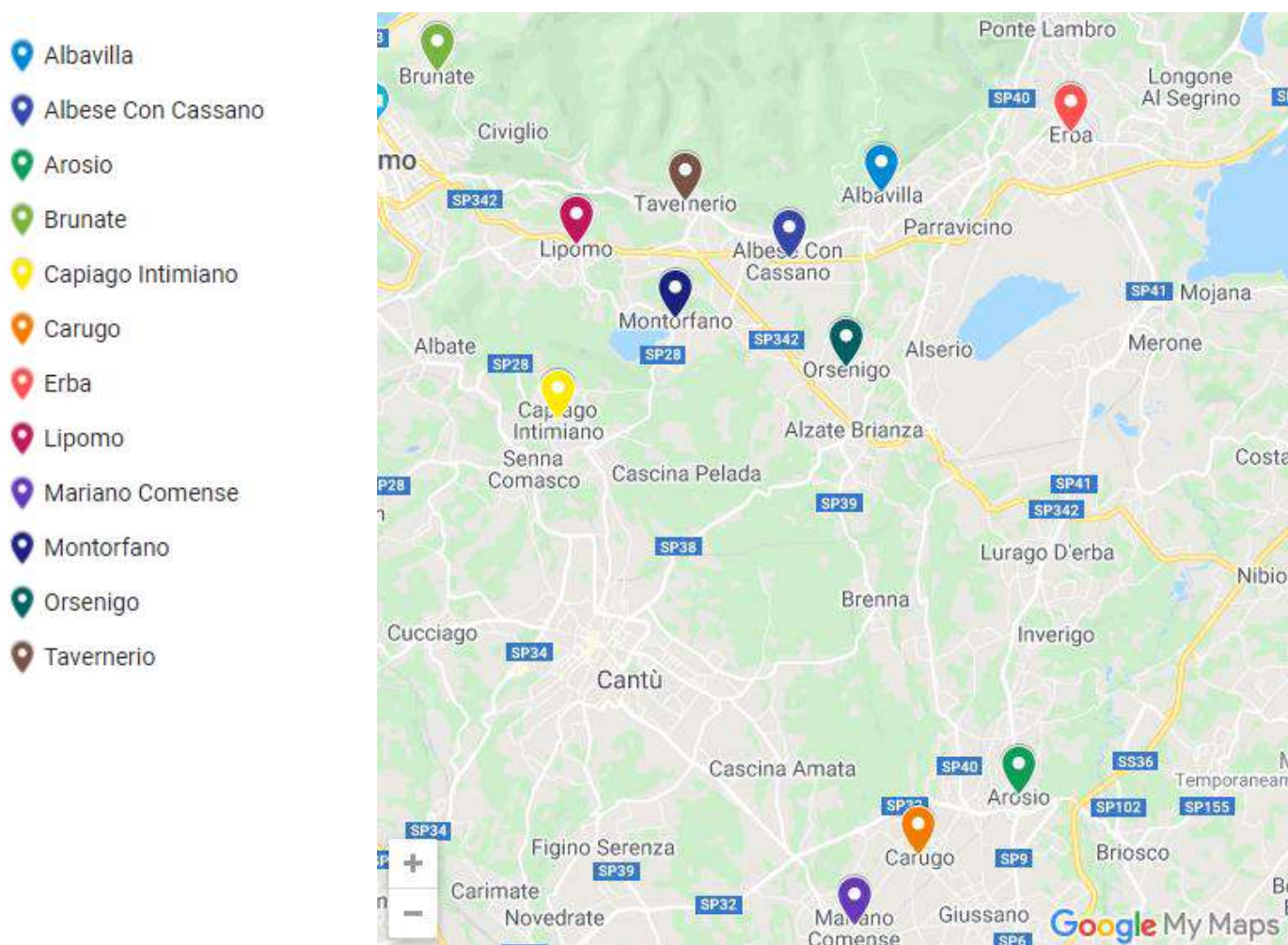


Figura 1: Mappa comuni soci

1.8 Missione e visione

Missione

Gestire il servizio raccolta rifiuti e spazzamento strade per i Comuni soci (e, per le aziende convenzionate, servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali tramite la direzione diretta e coordinata di Centri di Raccolta intercomunali, all'avanguardia per strutture, tipologie, metodologie di conferimento e strumentazioni utilizzate).

Visione

Service 24 Ambiente vuole diventare il punto di riferimento provinciale per la promozione dello sviluppo sostenibile e per la cosiddetta economia circolare, con l'impegno ad eccellere nella qualità delle prestazioni fornite, nella prontezza dell'assistenza, nel rispetto dei tempi di erogazione dei servizi, nell'innovazione e nell'orientamento all'utente, ricercando costantemente l'ampliamento del perimetro dei Comuni soci e delle aziende convenzionate.

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Tutto ciò che è presente nella Carta dei Servizi si ispira ai principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994. Essi sono:

EQUITA' ED EGUAGLIANZA

Service 24 Ambiente S.r.l. si impegna a garantire accessibilità ai servizi ed alle strutture pubbliche a tutti i cittadini, senza distinzione di nazionalità, genere, etnie, lingue, religioni, condizioni psicofisiche e sociali, opinioni politiche, assicurando uguaglianza di trattamento.

TRASPARENZA

La Società Service 24 basa i suoi rapporti interni ed esterni (ovvero con dipendenti, utenti e fornitori) sul principio della trasparenza, allo scopo di creare legami duraturi e veri.

RISPETTO DELLE NORMATIVE ED ONESTA'

Servizi e attività vengono gestiti da Service 24 con modalità operative che rispettano i principi previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso comportamenti disonesti possono essere giustificati.

RISERVATEZZA

La privacy degli utenti è alla base dell'organizzazione di Service 24, per far sì che l'utenza stessa si senta libera di esprimere suggerimenti e lamentele nella certezza del mantenimento del grado di riservatezza che ogni indicazione richiede.

IMPARZIALITA'

Questo concetto è associato al pensiero di obiettività e giustizia.

TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA PERSONA

Service 24 Ambiente S.r.l. si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana implementando le strategie ambientali volte a risparmiare e a valorizzare le risorse; renderà inoltre efficienti mezzi ed impianti con il controllo costante delle emissioni e delle dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua.

3. SERVIZI OFFERTI E STANDARD DI QUALITÀ

Service 24 Ambiente S.r.l. - *per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio* - sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione di rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

3.1. Servizi per il cittadino e aziende

Spazzamento manuale e spazzamento manuale meccanizzato

Spazzamento manuale delle strade: raccolta dei rifiuti mediante operazione di pulizia delle strade, parchi pubblici, marciapiedi, aree gioco, vie ciclopedonali aree pubbliche e aree private ad uso pubblico.

Il servizio viene svolto da un operatore munito di attrezzatura minuta adatta allo scopo.

Spazzamento manuale meccanizzato delle strade: raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade, piazze, parcheggi, aree pubbliche e aree private ad uso pubblico effettuate mediante l'utilizzo di autospazzatrici precedute da netturbino appiedato. Gli operatori addetti allo spazzamento manuale meccanizzato usano un soffiatore per accumulare il materiale da raccogliere (foglie, carta, ecc..) che la spazzatrice al seguito aspira, mentre le spazzole rotanti puliscono il suolo, spruzzando acqua - *ove necessario* - per abbattere la polvere.

Raccolta materiali sui territori dei Comuni Soci

Gli operatori addetti raccolgono "porta a porta" per i dodici Comuni Soci:

- imballaggi di vetro
- frazione Umida (*rifiuti provenienti da cucine e mense*)
- rifiuti solidi urbani
- carta
- imballaggi di plastica
- lattine (per i Comuni di Albavilla, Arosio, Carugo, Erba, Mariano Comense)

Inoltre, tramite appositi contenitori posizionati sul territorio dei comuni soci vengono raccolti:

- medicinali
- pile
- lattine

Cosa si può e cosa non si può riciclare

Riciclare è un gesto che tutti possiamo fare per aiutare e proteggere il nostro ambiente. Riciclo è il processo con il quale si raccolgono materiali di scarto per poi utilizzarli, in modo nuovo.

Di seguito un elenco di moltissimi materiali utilizzati giornalmente nelle nostre case e per lo svolgimento delle nostre attività, che possono essere riciclati.

Raccolta	Comune	Modalità di esposizione	Si	No
Carta e Cartone	Albavilla, Albese con Cassano, Brunate, Capiago Intimiano, Lipomo, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	Contenitore Bianco (non utilizzare sacchi di plastica)	sacchetti di carta, giornali, riviste, libri, quaderni, opuscoli e fogli in genere, scatole, scatoloni e cartoni per bevande (es. latte e succhi di frutta), confezioni come quelle di riso, pasta, sale e altri alimenti	cartoni con nastri adesivi o punti metallici, carte con residui di cibo, fazzoletti usati, scontrini, carta oleata, carta sporca di terra o sostanze chimiche (es. solventi, vernici, ...)
	Arosio, Carugo, Erba, Mariano Comense	Scatole/sacchi in carta o legata con dello spago		
Umido	Tutti i 12 comuni	tramite contenitore marrone e sacchetto biodegradabile	scarti e avanzi di cucina cotti o crudi, bucce di frutta, scarti e avanzi di frutta e verdura, ossa e lische di pesce, avanzi di pane, fondi di caffè, gusci d'uova, filtri di tè/camomilla/tisane privi delle parti cartacee, tovagliolini o fazzoletti di carta, fiori recisi e residui di piante da appartamento (in piccole quantità).	liquidi in genere, cibi caldi e liquidi, lettiere per animali, erbe del giardino/ramaglie/fogliami e, garze e medicinali personali, materiali assorbenti e pannolini, carte/vaschette per confezioni alimentari, ogni genere di prodotto chimico, carta/ovatta/tessuti impregnati di prodotti chimici, mozziconi di sigaretta, medicinali

				scaduti, tappo di sughero e di metallo.
Vetro	Albavilla, Albese con Cassano, Brunate, Capiago Intimiano, Lipomo, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	Contenitore blu	bottiglie in vetro, vasetti in vetro senza coperchi e tappi. Le bottiglie e i vasetti devono essere svuotati dal loro contenuto.	ceramica e porcellana, lastre in vetro, specchi, lampadine, bicchieri in cristallo, oggetti in cristallo, contenitori in vetroceramica, confezioni in vetro di farmaci usati, tubi al neon, schermi di TV/monitor, inerti e lattine.
Vetro/Lattine	Arosio, Carugo, Erba, Mariano Comense	Contenitore blu	bottiglie in vetro, vasetti in vetro, lattine per alimenti (tonno, passata di pomodoro, pelati, piselli, fagioli ecc.); vuote e pulite, lattine per bevande	ceramica e porcellana, lastre in vetro, specchi, lampadine, bicchieri in cristallo, oggetti in cristallo, contenitori in vetroceramica, confezioni in vetro di farmaci usati, tubi al neon, schermi di TV/monitor, inerti.
Lattine	Albese con Cassano, Brunate, Capiago Intimiano, Lipomo, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	Cassonetti Gialli presenti sul territorio l'elenco e la posizione è disponibile al seguente link: https://www.service24.co.it/it/mappa.html	lattine per alimenti (tonno, passata di pomodoro, pelati, piselli, fagioli ecc.); vuote e pulite, lattine per bevande, vaschette e fogli di alluminio.	contenitori e flaconi contenenti gas o che contenevano prodotti tossici e/o infiammabili.
Multileggero	Albavilla	Sacco trasparente	Piatti e bicchieri in plastica, Bottiglie, flaconi e contenitori in plastica, Contenitori in alluminio e banda stagnata, Scatolette per alimenti in acciaio, Grucce appendiabiti, Cellophane da imballaggi, Buste e sacchetti in plastica, Lattine per bevande, Barattoli e vaschette per alimenti in plastica, polistirolo e acciaio, Tubetti vuoti,	Posate in plastica Giocattoli e palloni Videocassette, CD e DVD Cartellette e portadocumenti Penne Contenitori per colle, solventi e vernici (etichettati T e/o F) Elettrodomestici, casalinghi, complementi d'arredo, Barattoli che contenevano prodotti tossici e/o infiammabili.

Plastica			Retine per frutta e verdura, Film e pellicole, Tappi corona per bottiglie di vetro, Contenitori per yogurt e similari, Vaschette porta uova in plastica, Vasi per piante	
	Albese con Cassano, Arosio, Brunate, Capiago Intimiano, Carugo, Erba, Lipomo, Mariano Comense, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	Sacco Trasparente	flaconi vuoti (es. alcool), appendiabiti, bacinelle in plastica, barattoli in plastica per gelati, blister vuoti, bottiglie di acqua e bibite, buste per alimenti, cannucce per bibite, bicchieri di plastica, cassette in plastica per prodotti ortofrutticoli, cellophane (senza residui), vaschette porta uova, confezioni in plastica per alimenti puliti/dolciumi, flaconi di detersivi/sciropi/salse, paglia da imballaggio plastificata, polistirolo (chips e vaschette), tappi in plastica e vasetti yogurt .	Posate in plastica Giocattoli e palloni Videocassette, CD e DVD Cartellette e portadocumenti Penne Contenitori per colle, solventi e vernici (etichettati T e/o F) Elettrodomestici, casalinghi, complementi d'arredo, Barattoli che contenevano prodotti tossici e/o infiammabili
	Arosio, Carugo, Erba, Mariano Comense	Sacco Trasparente	plastica diversa da imballaggi, posate in plastica, giocattoli privi di batterie, gomma, pannolini e pannoloni, cd rom, stracci, rasoi, carta impregnata di solventi, carta carbone/oleata/plastificata, spugne sintetiche, lettieri per animali, candele, accendini, spazzolini e mozziconi di sigarette.	tutti gli altri rifiuti oggetto di raccolta differenziata, rifiuti liquidi, vernici, solventi, inerti e rifiuti di grandi dimensioni, pile, farmaci, residui verdi (erba e fiori), scarti di cucina.
RSU – Secco Indifferenziato	Albavilla, Albese con Cassano, Brunate, Capiago Intimiano, Lipomo, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	Contenitore Grigio		

Per maggiori dettagli per singolo Comune si rimanda all'apposita sezione "Calendari Raccolte" raggiungibile dall'homepage del sito web <https://www.service24.co.it>.

Orario di esposizione contenitori per ogni Comune: dalle 20:00 del giorno prima, alle 6:00 del giorno del ritiro.

Ritiro Rifiuti Ingombranti a domicilio:

Per effettuare la richiesta di prenotazione ritiro ingombranti a domicilio si può compilare il modulo presente sul sito <https://www.service24.co.it/it/servizi-a-chiamata.html> oppure chiamare il numero verde [800 031 233](tel:800031233) dal lunedì al venerdì dalle 8:30- 12:00 / 13:30-16:00.

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, possono essere ritirati a domicilio piccoli elettrodomestici, mobili, materassi, divani ecc. mentre non possono essere prelevati frigoriferi, inerti, materiali pericolosi, oli, verde ecc.

Funzionamento e gestione del ritiro ingombranti a chiamata:

- si possono conferire al massimo 2 pezzi per chiamata;
- i ritiri sono programmati in base alle richieste, considerati i tempi di lavorazione ed il Comune di residenza del richiedente;
- con un operatore di Service 24 Ambiente si concordano giorno, ora e luogo del ritiro;
- il materiale da far ritirare a Service 24 Ambiente deve essere **posizionato a bordo strada** nel giorno e ora concordati, alla presenza del proprietario del materiale.

Tariffe:

- Per i Comuni di Brunate, Capiago Intimiano e Orsenigo il servizio è **gratuito per le prime due chiamate**; per le richieste successive saranno richiesti € 13,00 (tredici/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.
- Per i Comuni di Albavilla, Albese con Cassano, Arosio, Carugo, Erba, Lipomo, Mariano Comense, Montorfano, Tavernerio sono richiesti € 13,00 (tredici/00) per ciascuna chiamata con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.
- Il servizio di ritiro ingombranti è gratuito per tutti gli utenti con più di 65 anni, invalidi e disabili.

Il ritiro a domicilio di frigoriferi e condizionatori è effettuato solamente per le utenze over 65, invalidi e disabili (a cura di un'azienda terza debitamente autorizzata).

Ritiro rifiuti biodegradabili da sfalcio Verde e Ramaglie a domicilio:

Ritiro rifiuti verde a domicilio attivo per i Comuni di:

- Brunate

Per questo servizio è necessario dotarsi di un contenitore carrellato da 240 litri, per il quale è richiesto il contributo di € 50,00 (cinquanta/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

Acquistato il contenitore, il servizio è **gratuito per le prime 8 chiamate all'anno**; per ciascuna chiamata successiva saranno addebitati € 13,00 (tredici/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

- Capiago Intimiano, Orsenigo.

Per questo servizio è necessario dotarsi di un contenitore carrellato da 240 litri, per il quale è richiesto il contributo di € 20,00 (venti/00) a carico dell'utenza con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

Acquistato il contenitore, il servizio è **gratuito per le prime 8 chiamate all'anno**; per ciascuna chiamata successiva saranno addebitati € 13,00 (tredici/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

- Albavilla, Albese con Cassano, Erba, Lipomo, Montorfano, Tavernerio

Per questo servizio è necessario dotarsi di un contenitore carrellato da 240 litri, per il quale è richiesto il contributo di € 50,00 (cinquanta/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

Una volta acquistato il contenitore per le successive vuotature saranno addebitati € 13,00 (tredici/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

- Arosio, Carugo, Mariano Comense

Per questo servizio è necessario dotarsi di un contenitore carrellato da 240 litri, per il quale è richiesto il contributo di € 13,00 (tredici/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

Una volta acquistato il contenitore la **prima vuotatura sarà gratuita**, per le successive vuotature saranno addebitati € 13,00 (tredici/00) con rilascio di scontrino valido ai fini fiscali.

In tutti i comuni sopra citati il contenitore sarà consegnato a casa dagli operatori di Service 24 che spiegheranno il funzionamento del servizio.

I rifiuti devono essere inseriti esclusivamente nei contenitori carrellati e, dopo la richiesta e la conferma di giorno ed ora del ritiro programmato dal nostro personale, dovranno essere posizionati a bordo strada.

I pagamenti relativi al servizio verde a domicilio ed ingombranti potranno essere effettuati in contanti, tramite bonifico bancario oppure POS.

Gestione centri di raccolta

I centri di raccolta gestiti da Service 24 Ambiente, sono attrezzati con container dedicati (*ogni container riporta in modo leggibile e chiaro il tipo di rifiuto che può accogliere*) posizionati in modo che l'utente possa facilmente conferire i materiali di cui intende disfarsi. I Centri di Raccolta di Erba, Mariano

Comense e Tavernerio, sia l'ingresso che in uscita sono dotati di impianto di riconoscimento utente - tramite CRS (carta regionale dei servizi – tessera sanitaria) e contestuale rilevamento del peso.

I materiali contenuti nei container vengono processati per la riduzione volumetrica e lo schiacciamento al fine di ottimizzare il numero di trasporti ai recuperatori.

Trasporto a impianto

I rifiuti vengono caricati sull'autocarro, pesati e identificati dal formulario di trasporto. Gli stessi vengono poi trasportati agli impianti di destinazione dedicati che restituiranno il formulario aggiornato con il peso a destino.

Vendita attrezzature legate al servizio raccolta materiali differenziati (contenitori)

In base alle necessità degli acquirenti, (*in questo caso si tratta per la maggior parte di Condomini e Aziende*) vengono venduti contenitori carrellati di colori e misure diverse a seconda dei materiali e delle quantità da introdurre negli stessi.

A seguito della ricezione della richiesta di fornitura, individuata la necessità dell'utente, si procede all'invio di un'offerta scritta del materiale/attrezzatura indicato, corredata di foto e, in alcuni casi, di scheda tecnica.

L'offerta riporta le condizioni generali di vendita, il tempo di consegna e la richiesta di pagamento anticipato di quanto ordinato: questo perché - *non essendo Service 24 Ambiente un produttore ma solo rivenditore* – gli acquisti sono effettuati solo se c'è richiesta dell'utenza alla quale vengono consegnati documento di trasporto/ fattura contestualmente alla fornitura del materiale.

Ecomobile

Avvio della piattaforma mobile (Ecomobile) solo per i Comuni di Brunate, Capiago Intimiano, Orsenigo dove si è introdotto dal 1° Luglio 2019 questo innovativo servizio alternativo al Centro di Raccolta.

Ogni conferimento sarà gratuito e verrà conteggiato come un accesso al centro di raccolta.

Di seguito gli orari del servizio:

COMUNE	DOVE	GIORNO	ORARIO
Capiago Intimiano	Via Serenza snc	Lunedì	8:00 – 11:30
		Mercoledì	14:30 – 17:00
		Sabato	08:30 – 10:30
Orsenigo	Ex Parcheggio Vosacec	Sabato	11:15 – 13:15
Brunate	Via per Como	Sabato	14:30 – 16:30

Noleggio e movimentazione container per aziende

Service 24 Ambiente offre alle aziende presenti sul territorio dei nove Comuni Soci un servizio di noleggio, posizionamento e vuotatura container da 25 metri cubi a chiamata.

Per usufruire di questo le aziende possono inviare a Service 24 Ambiente una e-mail all'indirizzo – ambiente@service24.co.it, nella quale verranno inseriti: il nome della Società richiedente, il referente, il numero di telefono, la e-mail, nonché la tipologia dei cassoni da noleggiare o acquistare, il materiale da conferire e da ritirare per il trasporto a recuperatore / smaltitore.

I referenti del reparto Tecnico di Service 24 provvederanno a fare un sopralluogo presso i richiedenti per le verifiche del caso prima di dare corso al servizio.

Successivamente all'attivazione del servizio, le aziende quando necessitano la vuotatura dei cassoni, dovranno compilare un modulo che si trova sul sito di Service 24 Ambiente nella sezione servizi per aziende <https://www.service24.co.it/it/servizi-a-chiamata-per-aziende/richiesta-vuotatura-cassoni.html>.

3.2 Standard qualitativi

Servizio	Descrizione Standard	Standard previsto	Rimborso previsto
Fornire informazioni telefoniche su servizi e/o eventuali disservizi	Tempo di risposta di un operatore chiamando al nr. 800 031 233	È possibile lasciare un messaggio in segreteria con riscontro entro il giorno lavorativo successivo	Non previsto
Fornire informazioni sui servizi tramite e-mail ambiente@service.co.it	Tempo di risposta alla e-mail	Riscontro di presa in carico richiesta entro un giorno. Evasione richiesta entro 3 giorni lavorativi	Non previsto
Gestione reclami scritti	Tempo di risposta tramite e-mail, PEC o raccomandata	30 giorni calendario	10€ per ogni giorno di ritardo

Vuotatura cassoni a chiamata per aziende	Tempo di programmazione vuotatura (inserito nella mappatura dei processi)	48 ore	5€ per ogni giorno di ritardo
Ritiro a chiamata	Tempo di risposta e ritiro effettivo	10 giorni lavorativi	1€ per ogni giorno di ritardo
Raccolta porta a porta	Rispetto del calendario e degli orari	Rispetto del 97% del calendario e degli orari	Non previsto
Conferimento rifiuti nei CDR	Tempo di apertura ore complessive	6 ore al giorno per ogni centro di raccolta	Non previsto
Vendita materiali (es. contenitori)	Tempo di attesa tra la richiesta e la consegna	20 giorni lavorativi	1 € per ogni giorno di ritardo
Distribuzione contenitori	Tempo di consegna a domicilio previa richiesta	20 giorni lavorativi	1€ per ogni giorno di ritardo

Service 24 Ambiente si impegna a rispettare gli standard qui descritti, ma anche a migliorare continuamente i servizi offerti, anche sulla base del costante monitoraggio della soddisfazione degli utenti, effettuato attraverso la somministrazione di questionari proposti on line.

3.3 Consapevolezza del cittadino

Service 24 Ambiente opera nella certezza che la maggior parte dei cittadini sia consapevole che la pulizia del territorio e il decoro del proprio Comune dipendono dal comportamento di ognuno, dal senso civico e dalla volontà di rispettare e far rispettare l'ambiente; è inoltre cosciente del fatto che, nel tempo, lo sforzo compiuto gestendo correttamente i rifiuti porterà ad economizzare ed armonizzare il paese.

Con questa convinzione Service 24 si impegna a fare in modo che gli sforzi di tutti non vengano vanificati anche per mezzo di campagne di educazione ambientale.

4. TUTELA DEL CITTADINO

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda Service 24 Ambiente S.r.l. 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 alla Camera di Conciliazione istituita presso la Camera di Commercio di Como Via Parini, 16 – 22100 Como - tel.: 031.240.826.

4.1 I reclami

L'utente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a Service 24 Ambiente S.r.l..

Per le segnalazioni scritte Service 24 Ambiente ha predisposto un semplice modulo Aziendale, *allegato a questa Carta dei Servizi*, raccomandando ed invitando, senza obbligo, gli utenti ad utilizzarlo.

La segnalazione scritta può essere inviata per posta ordinaria o raccomandata all'indirizzo Service 24 Ambiente s.r.l. – Strada Vicinale di Nibitt, 453 – 22038 Tavernerio (Co), per e-mail, oppure consegnata personalmente agli uffici della sede aziendale.

E-mail:

ambiente@service24.co.it

Per le segnalazioni verbali è attivo il seguente numero verde:

Numero Verde:

800 031 233

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei 30 giorni previsti per la risposta, l'utente 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 dell'Azienda Service 24 Ambiente S.r.l., sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

Il reclamo non sostituisce i ricorsi.

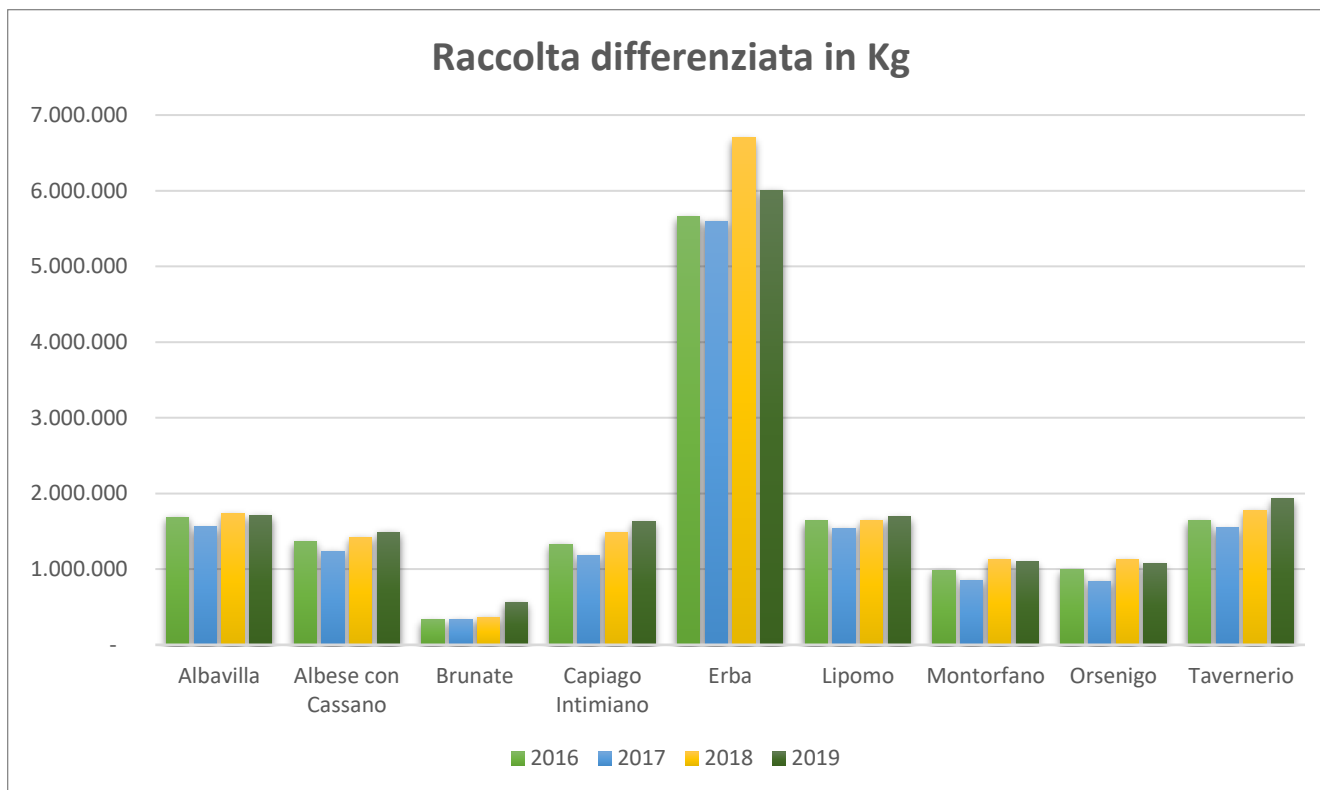
Esso ha natura e funzioni diverse dai ricorsi amministrativi e giurisdizionali previsti dalle leggi vigenti. La presentazione del reclamo non sostituisce in alcun modo i ricorsi e non influisce sui loro termini di scadenza.

5. DATI DI RACCOLTA 2016-2019

Per poter mostrare come i cittadini dei comuni soci si sono impegnati in un buon progetto di raccolta, si mettono a disposizione, sia online sia nella presente Carta dei Servizi, i dati di raccolta dal 2016 e al 2019. Si può notare l'andamento della quantità di rifiuti differenziati, per ogni singolo comune, di anno in anno.

ANNO	2016	2017	2018	2019
Albavilla	1.688.641	1.559.403	1.731.734	1.711.945
Albese con Cassano	1.365.571	1.238.975	1.424.449	1.491.014
Arosio*	-	-	-	-
Brunate	331.289	332.244	364.766	564.897
Capiago Intimiano	1.329.207	1.182.685	1.478.159	1.635.555
Carugo*	-	-	-	-
Erba	5.654.794	5.597.120	6.700.908	6.009.572
Lipomo	1.641.002	1.539.690	1.649.452	1.692.097
Mariano Comense*	-	-	-	-
Montorfano	983.999	850.314	1.128.715	1.095.493
Orsenigo	990.548	840.086	1.121.804	1.069.605
Tavernerio	1.644.162	1.544.045	1.780.921	1.928.074
TOTALE	15.629.186	14.684.562	17.380.908	17.198.251

*comuni in cui la gestione dei servizi è iniziata a luglio 2020.



6. CENTRI DI RACCOLTA

6.1 Orari apertura centri di raccolta

I centri di raccolta gestiti da Service 24 Ambiente S.r.l. sono quattro: Carugo, Erba, Tavernerio e rispettano i seguenti orari di apertura al pubblico:

Centro di raccolta di Carugo (via V. Veneto 41)

Possono accedervi solamente le utenze domestiche del comune di Carugo.

Utenze Domestiche				
Martedì e Giovedì Sabato	8:30	11:00		
	8:30	11:00	13:00	16:00

Centro di raccolta di Erba (Via Zappa snc):

Utenze Domestiche				
Da Lunedì a Sabato Domenica	9:00	12:00	14:00	17:00
	9:00	12:00		
Utenze NON domestiche (aziende)				
Da Lunedì a Venerdì	9:00	12:00	14:00	17:00

Centro di raccolta di Mariano Comense (Strada del Radizzone snc)

Utenze Domestiche				
Lunedì, Mercoledì, Venerdì, Sabato Martedì, Giovedì Domenica	8:30	12:00	13:30	16:00
	7:30	12:00	13:30	16:00
	9:00	12:00		
Utenze NON domestiche (aziende)				
Lunedì, Mercoledì, Venerdì Martedì, Giovedì	8:30	12:00	13:30	16:00
	7:30	12:00	13:30	16:00

Centro di raccolta di Tavernerio (Strada Vicinale di Nibitt, 453)

Utenze Domestiche				
Da Lunedì a Sabato Domenica	8:30	12:00	13:30	16:00
	9:00	12:00		
Utenze NON domestiche (aziende)				
Da Lunedì a Venerdì	8:30	12:00	13:30	16:00

Gli orari di apertura sono indicativi, si consiglia di consultare il sito per eventuali variazioni e per le modalità di accesso.

<https://www.service24.co.it/it/orari-e-modalita-per-l-accesso-ai-centri-di-raccolta.html>

Le aziende possono accedere solamente ai CDR di Erba, Mariano Comense e Tavernerio. Il conferimento avviene tramite appuntamento.

Per fare la richiesta di conferimento le aziende devono compilare il modulo per richiedere l'appuntamento che si trova sul sito di Service 24 Ambiente nella sezione "servizi per aziende e condomini".

Le aziende possono accedere solo con formulario ed autorizzazione al trasporto (ovvero Iscrizione Albo Nazionale dei Gestori Ambientali, per il trasporto in conto proprio).

Inoltre, le aziende devono essere in possesso della tessera magnetica per accedere ai CDR.

La tessera verrà preparata e distribuita a partire dal primo accesso ai CDR.

Allegata alla presente Carta dei Servizi si trova una lista dei rifiuti conferibili nei Centri di Raccolta.

Chiusure dei centri di raccolta

I Centri di raccolta rimarranno chiusi nei giorni:

1 e 6 Gennaio, Pasqua e Lunedì dell'Angelo,
25 Aprile, 1 Maggio, 2 Giugno, 15 Agosto, 1 Novembre,
8, 24, 25, 26 e 31 Dicembre.

Nei giorni di sabato e domenica l'accesso ai Centri di Raccolta di Mariano Comense e Tavernerio è consentito alle sole autovetture, senza alcuna deroga.

Nel mese di agosto nei centri di raccolta non è possibile conferire materiali inerti.

6.2 Come raggiungere i Centri di Raccolta

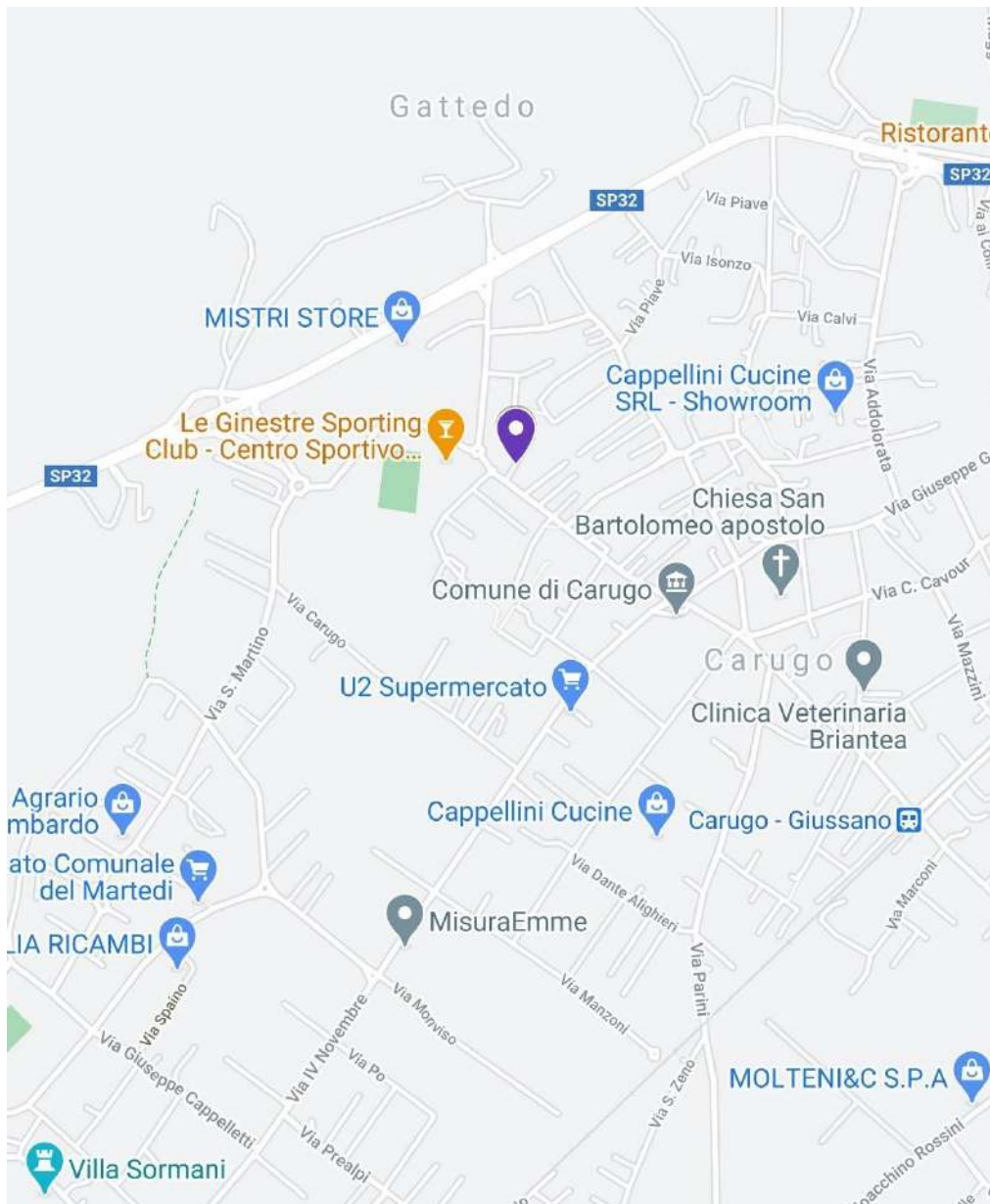
Il Centro di raccolta di Service 24 Ambiente Srl di **Carugo** è ubicato in:



Via Vittorio Veneto, 41 – 22060 Carugo (Como)

Coordinate GPS:

45°42'42.3"N 9°11'18.7"E



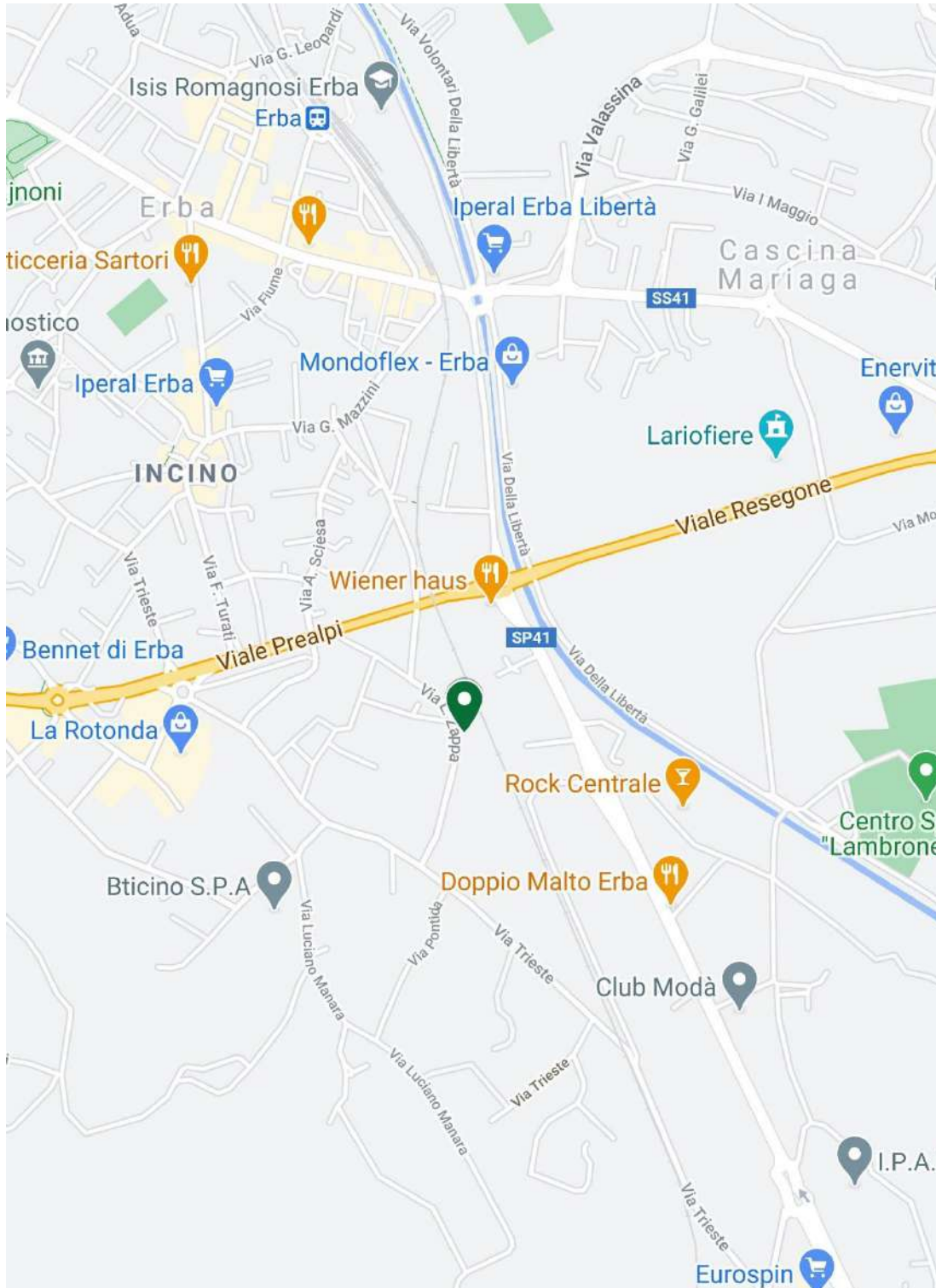
Il Centro di raccolta di Service 24 Ambiente Srl di **Erba** è ubicato in:



Via Zappa snc – 22036 Erba (Como)

Coordinate GPS:

45°48'10.9"N 9°14'00.1"E



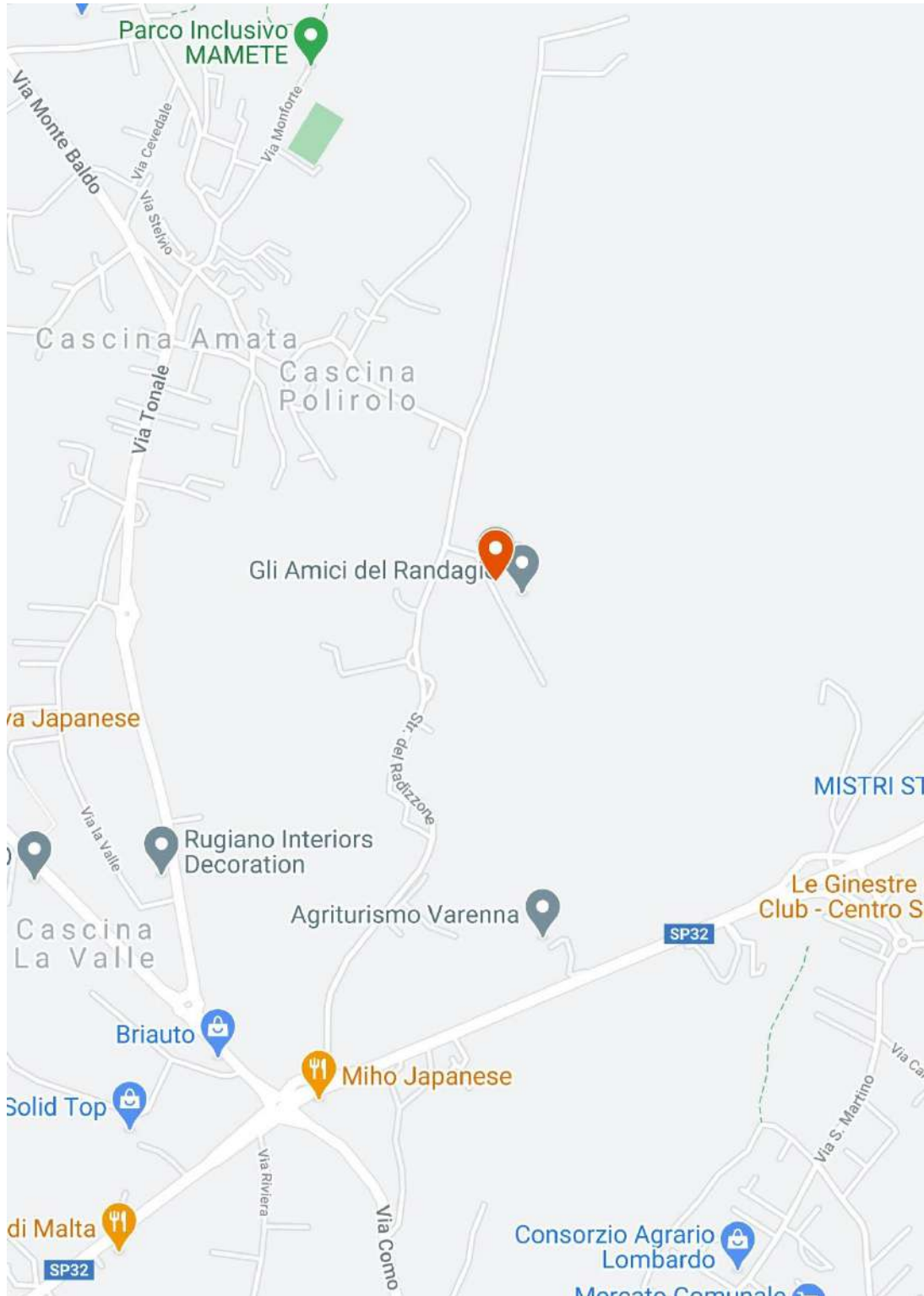
Il Centro di raccolta di Service 24 Ambiente Srl di **Mariano Comense** è ubicato in:



Strada del Radizzone, snc – 22066 Mariano Comense (Como)

Coordinate GPS:

45°43'02.9"N 9°10'30.2"E

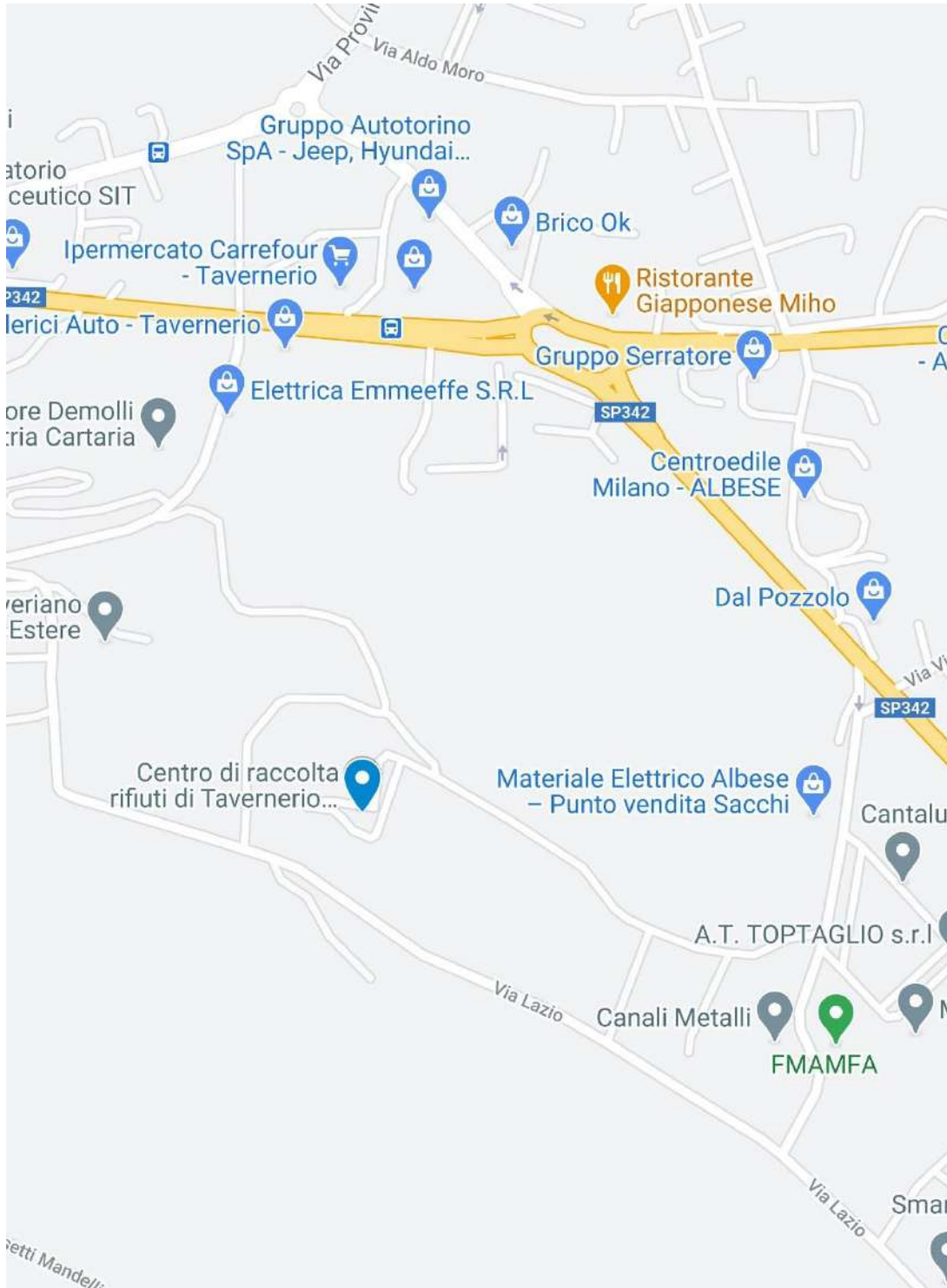


Il Centro di raccolta di Service 24 Ambiente S.r.l. di **Tavernerio** è ubicato in:



Strada Vicinale di Nibitt n. 453 – 22038 Tavernerio (Como)

Coordinate GPS:
45°47'25.8"N 9°08'53.4"E



7. IMPEGNO “PRODUZIONE ENERGIA PULITA”

Seguendo il principio fondamentale “tutela dell’ambiente”, Service 24 Ambiente si impegna a rispettare e a preservare l’ambiente che la circonda, per questo pubblica nella homepage del sito internet vari grafici, che giornalmente, mensilmente ed annualmente permettono ai cittadini di poter verificare ed osservare - anche in diretta streaming - i dati riferiti all’energia pulita che viene prodotta grazie all’impianto fotovoltaico installato presso la Sede.

Nello specifico i dati che sono a disposizione del cittadino sono:

- Il rendimento momentaneo.
- Le informazioni sull’impianto fotovoltaico
- L’andamento della resa. Nella quale è possibile vedere la produzione relativa al: giorno, mese, anno e totale.
- La panoramica.
- I dati metereologici. Dove vi è la temperatura momentanea e le previsioni meteo dei seguenti tre giorni.
- I guadagni. Quelli che vengono mostrati sono riguardo la produzione: odierna, mensile, annuale e totale. Per esempio, nel mese di marzo si è arrivati a 1.206,98 €.
- Il contributo ambientale. I fattori presi in considerazione riguardano: gli alberi salvati, la produzione di CO₂ e i rifiuti nucleari evitati.



Figura 2. A sinistra i guadagni del 2019 e a destra il contributo ambientale dello stesso anno.

8. DIALOGARE CON SERVICE 24 AMBIENTE s.r.l.



NUMERO VERDE 800 031 233
CENTRALINO 031 42 206

Attivi dal lunedì al sabato 8:30 - 12:00 / 13:30 - 16:00



E-MAIL ambiente@service24.co.it



SITO www.service24.co.it



APP play.google.com/store/apps/details?id=com.service24webapp



FACEBOOK www.facebook.com/service24ambiente
INSTAGRAM www.instagram.com/service24ambiente

9. GLOSSARIO

Riportiamo il glossario dei termini usati in questa Carta dei Servizi

Camera di Conciliazione: la conciliazione è uno strumento di risoluzione delle controversie che possono nascere tra imprese oppure tra imprese e consumatori con il fine di arrivare ad un'amichevole composizione dei contrasti insorti. Le parti possono trovare di comune accordo una soluzione che ponga fine alla lite, con l'aiuto di un terzo neutrale ed imparziale. Tutte le Camere di Commercio hanno istituito gli Sportelli di Conciliazione. Oltre alla previsione generale dell'istituzione di Commissioni Conciliative per la risoluzione di controversie tra imprese e tra imprese e consumatori, contenuta nella legge di riordinamento delle Camere di Commercio, la legge n. 281 del 1998 prevede che le associazioni di categoria, prima di adire il giudice, possono attivare la conciliazione davanti alle Commissioni conciliative delle Camere di Commercio.

Centro di raccolta (CDR): area attrezzata presidiata e recintata dove gli utenti possono portare direttamente delle frazioni di rifiuto riciclabile.

Missione: una dichiarazione che definisce lo scopo o la ragione d'essere dell'organizzazione. La missione indica la ragione d'esistenza di un'azienda o funzione.

Raccolta differenziata: insieme delle operazioni per la selezione delle frazioni omogenee dei rifiuti urbani, compresa quella organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio e al recupero di materia prima.

Raccolta porta a porta: sistema di raccolta dei rifiuti fatto presso i luoghi di produzione. Gli utenti raccolgono il materiale in sacchi o bidoni e li conferiscono a bordo strada nei giorni prestabiliti.

Reclamo: esso può essere "formale" o "informale". Il primo segue la procedura di : presentazione del reclamo, ricezione da parte di Service 24 Ambiente che effettua la sua protocollazione, rilascio ricevuta all'utente, effettuazione di un'indagine per accertarsi se sussistono irregolarità o pregiudizi lamentati. Entro i 30 gg della presentazione del reclamo l'utente saprà se Service 24 Ambiente ha provveduto in merito. Quello informale, invece, segue l'iter di: presentazione del reclamo, ricezione ed esame di questo dall'amministrazione, adozione di iniziative di rimozione delle irregolarità riscontrate (se si può provvedere immediatamente), oppure presentazione reclamo formale (se non si può provvedere immediatamente).

Rifiuti: sostanze o oggetti che derivano da attività umane e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi. Vengono classificati secondo l'origine e le caratteristiche.

Rifiuti ingombranti: rifiuti solidi urbani quali beni di consumo durevoli, di arredamento, di impiego domestico, di uso comune, provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere che per dimensioni non possono essere conferiti all'ordinario servizio di raccolta.

Rifiuti solidi urbani (R.S.U.): rifiuti che provengono per lo più da attività domestiche e attività commerciali, costituiti prevalentemente da materiali organici (residui alimentari) e inorganici (plastica, metalli, vetro).

Visione: una dichiarazione che descrive ciò che l'organizzazione intende essere in futuro.

ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:

Elenco dei rifiuti conferibili dalle utenze domestiche presso i Centri di Raccolta*

Le utenze domestiche possono conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

1. imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
3. imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
5. imballaggi in materiali misti (CER 15 01 06)
6. imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
7. rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
8. rifiuti in vetro (codice CER 20 01 02)
9. abiti e prodotti tessili (codice CER 20 01 10 e 20 01 11)
10. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
11. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice CER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
12. oli e grassi commestibili (codice CER 20 01 25)
13. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice CER 20 01 26*)
14. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice CER 20 01 27* e 20 01 28)
15. farmaci (codice CER 20 01 31* e 20 01 32)
16. batterie e accumulatori al piombo derivanti dalla manutenzione dei veicoli ad uso privato, effettuata in proprio dalle utenze domestiche (codice CER 20 01 33*, 20 01 34)
17. rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)
18. rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
19. rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
20. sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
21. ingombranti (codice CER 20 03 07)
22. cartucce toner esaurite (08 03 18)
23. imballaggi in materia tessile (codice CER 15 01 09)
24. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice CER 16.01.03)
25. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice CER 16 05 04* codice CER 16 05 05)
26. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (codice CER 17 01 07)
27. rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152, e successive modifiche.

*i rifiuti conferibili potrebbero variare sulla base del centro di raccolta in cui ci si reca per maggiori dettagli contattare il numero verde

Elenco dei rifiuti conferibili dalle utenze non domestiche presso i Centri di Raccolta*

Le utenze non domestiche, nei limiti di assimilazione, possono conferire le seguenti tipologie di rifiuto:

1. imballaggi in carta e cartone (codice CER 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (codice CER 15 01 02)
3. imballaggi in legno (codice CER 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (codice CER 15 01 04)
5. imballaggi in vetro (codice CER 15 01 07)
6. imballaggi in materia tessile (codice CER 15 01 09)
7. rifiuti di carta e cartone (codice CER 20 01 01)
8. rifiuti legnosi (codice CER 20 01 38)
9. rifiuti plastici (codice CER 20 01 39)
10. rifiuti metallici (codice CER 20 01 40)
11. sfalci e potature (codice CER 20 02 01)
12. Ingombranti (codice CER 20 03 07)
13. apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi (codice CER 20 01 23)
14. apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alla voce 20 01 21 e 20 01 23, contenenti componenti pericolosi (codice CER 20 01 35)
15. apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121, 200123 e 200135 (codice CER 20 01 36)
16. Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice CER 20 01 21)
17. rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n.152, e successive modifiche.

*i rifiuti conferibili potrebbero variare sulla base del centro di raccolta in cui ci si reca per maggiori dettagli contattare il numero verde

Giorni di raccolta dei rifiuti per i singoli Comuni:

I dettagli di raccolta per i singoli Comuni si possono trovare nell'apposita sezione "Calendari Raccolte" e nella sezione "Comuni" raggiungibile tramite l'home page del sito web.

<https://www.service24.co.it/it/calendario-raccolte.html>

Si riportano i dati generali delle raccolte settimanali programmate per ogni comune. Il calendario può subire modifiche in caso di festività.

Albavilla	
Lunedì	
Martedì	Vetro (A), RSU, Umido
Mercoledì	Vetro (B)
Giovedì	Multileggero/Carta (alternati: la raccolta è quindicinale)
Venerdì	Umido
Sabato	

Albese con Cassano	
Lunedì	RSU, Umido
Martedì	
Mercoledì	Plastica/Carta (alternati: la raccolta è quindicinale)
Giovedì	Umido, Vetro
Venerdì	
Sabato	

Arosio

Lunedì	
Martedì	Plastica/Carta (alternati: la raccolta è quindicinale), Umido
Mercoledì	
Giovedì	
Venerdì	Vetro e Lattine
Sabato	Umido, RSU

Brunate

Lunedì	Umido
Martedì	Plastica/Carta (alternati: la raccolta è quindicinale)
Mercoledì	Vetro
Giovedì	Umido
Venerdì	RSU
Sabato	

Capiago Intimiano

Lunedì	RSU, Umido
Martedì	
Mercoledì	
Giovedì	Vetro (A), Umido, Plastica
Venerdì	Vetro (B)
Sabato	Carta

Carugo	
Lunedì	Plastica/Carta (alternati: la raccolta è quindicinale)
Martedì	Vetro, Umido
Mercoledì	
Giovedì	
Venerdì	Umido, RSU
Sabato	

Erba	
Lunedì	Vetro e Lattine (A), Umido (A), RSU (A)
Martedì	Vetro e Lattine (B), Umido (B), RSU (B)
Mercoledì	Vetro e Lattine (C), Umido (C), RSU (C)
Giovedì	Plastica (A), Umido (A), Carta (A)
Venerdì	Plastica (B), Umido (B), Carta (B)
Sabato	Plastica (C), Umido (C), Carta (C)

Lipomo	
Lunedì	Plastica, Carta
Martedì	
Mercoledì	RSU, Umido
Giovedì	
Venerdì	Vetro
Sabato	Umido

Mariano Comense

Lunedì	Zona 1 (Umido, Carta, Plastica) Zona 5 (Umido, Vetro e Lattine, RSU)
Martedì	Zona 2 (Umido, Carta, Plastica) Zona 4 (Umido, Vetro e Lattine, RSU)
Mercoledì	Zona 3 (Umido, Carta, Plastica) Zona 6 (Umido, Vetro e Lattine, RSU)
Giovedì	Zona 5 (Umido, Carta, Plastica) Zona 1 (Umido, Vetro e Lattine, RSU)
Venerdì	Zona 4 (Umido, Carta, Plastica) Zona 2 (Umido, Vetro e Lattine, RSU)
Sabato	Zona 6 (Umido, Carta, Plastica) Zona 3 (Umido, Vetro e Lattine, RSU)

Montorfano

Lunedì	Umido
Martedì	
Mercoledì	Vetro
Giovedì	Plastica, RSU, Umido
Venerdì	
Sabato	Carta

Orsenigo

Lunedì	Vetro, RSU, Umido
Martedì	
Mercoledì	
Giovedì	Umido, Plastica
Venerdì	
Sabato	Carta

Tavernerio

Lunedì	
Martedì	RSU, Umido, Vetro (A/B) (raccolta vetro quindicinale)
Mercoledì	Plastica/Carta (alternati: la raccolta è quindicinale)
Giovedì	
Venerdì	Umido
Sabato	

	Carta dei Servizi		REV. 1
	DATA 1° EMISSIONE	DATA REVISIONE	
	26/09/2019	29/03/2021	

MATRICE DELLE REVISIONI

Ind. Rev.	DATA	DESCRIZIONE	REDAZIONE	VERIFICA	APPROVAZIONE
0	26/09/2019	Prima emissione	RSGQ	Direzioni	AU / Comitato Comuni
1	29/03/2021	<ul style="list-style-type: none"> - aggiornato assetto societario dopo l'ingresso in società di Arosio, Carugo e Mariano Comense - aggiornati e implementati servizi introdotti - aggiornamento dati raccolte, sito web e contatti 	RSGQ	Direzioni	AU / Comitato Comuni
2	28/05/2021	Modifica orario Ecomobile Orsenigo in seguito a variazione del servizio	RGSQ	Direzioni	AU
3					
4					
5					
6					
7					
8					
9					
10					