

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	9
Ritiro Rifiuti Ingombranti a domicilio:	13
Ritiro di RAEE a domicilio:	14
Ritiro rifiuti biodegradabili da sfalcio Verde e Ramaglie a domicilio:	14
Gestione centri di raccolta.....	15
Trasporto a impianto	15
Vendita attrezzature legate al servizio raccolta materiali differenziati (contenitori)	15
Ecomobile	16
Noleggio e movimentazione container per aziende.....	16
Altri Servizi previsti per utenze particolari	16
3.2 Standard qualitativi del servizio	17
3.3 Consapevolezza del cittadino	19
4. TUTELA DEL CITTADINO.....	19
4.1 Accessibilità alle informazioni	19

¹ Documento approvato con delibera dal Consiglio di Amministrazione del 10/03/2022

4.2 I reclami	21
4.3 Rimborsi.....	22
4.4 Organi di Tutela	23
5. DATI DI RACCOLTA 2016-2020.....	23
6. CENTRI DI RACCOLTA.....	24
6.1 Orari apertura centri di raccolta.....	24
Centro di raccolta di Erba (Via Zappa snc):.....	24
Centro di raccolta di Mariano Comense (Strada del Radizzone snc).....	25
Centro di raccolta di Tavernerio (Strada Vicinale di Nibitt, 453).....	25
Chiusure dei centri di raccolta	25
6.2 Come raggiungere i Centri di Raccolta	26
7. DIALOGARE CON SERVICE 24 AMBIENTE s.r.l.....	29
8. GLOSSARIO	30
ALLEGATI ALLA CARTA DEI SERVIZI:.....	31
Elenco dei rifiuti conferibili dalle utenze domestiche presso i Centri di Raccolta*	31
Elenco dei rifiuti conferibili dalle utenze non domestiche presso i Centri di Raccolta*	32
Giorni di raccolta dei rifiuti per i singoli Comuni:.....	33
Modulo Reclamo	38
Modulo Segnalazione/Suggerimento	39
Modulo gradimento dei servizi forniti.....	40

1. PRESENTAZIONE

Con la presentazione di questa nuova versione della Carta dei Servizi non vogliamo modificare la nostra missione che resta quella di servire i cittadini, misurandoci per quello che siamo: una società con radici locali a supporto dello sviluppo sostenibile dei nostri territori.

Negli ultimi anni è aumentata la nostra sensibilità verso i problemi ambientali. I nuovi modelli di sviluppo della società sono improntati alla sostenibilità e all'economia circolare in un contesto caratterizzato dall'innovazione tecnologica e da processi di digitalizzazione. Tutto ciò pone obiettivi sfidanti anche per una società come la nostra, caratterizzata dall'erogare servizi di igiene urbana all'interno di un comprensorio composto da 12 comuni.

Service24 appartiene ai cittadini, dato che i nostri soci sono i comuni, e ciò è una ricchezza perché consente di calibrare il servizio offerto e la sua qualità, nell'ottica dell'esigenza del territorio servito, senza l'obiettivo primario di produrre e distribuire utili ai propri soci.

Siamo pertanto consapevoli che la qualità e il livello di adeguatezza dei servizi offerti dalla nostra società contribuiscono a rafforzare il senso civico di ognuno di noi, a partire dai singoli gesti che quotidianamente siamo chiamati a compiere al termine delle nostre azioni di consumo.

Svolgere azioni di riduzione dei rifiuti prodotti, di innalzamento delle percentuali di rifiuto riciclato, di rispetto dei tempi e dei calendari previsti per la raccolta, come indicato nella Carta, restano vostro compito. Al resto ci pensiamo noi: i nostri sforzi sono quelli di operare nell'ottica di recuperare quanto più possibile dalle raccolte differenziate, non solo per motivazioni economiche ma soprattutto per migliorare l'ambiente in cui viviamo contribuendo, in un'ottica di circolarità, a ridurre il consumo dei beni che la Natura ci offre.

Anche in questa occasione, nel rispetto dell'ambiente, abbiamo prediletto una scelta Digital per la distribuzione della Carta dei Servizi senza però dimenticarci di chi non ha capacità/possibilità di accedervi in modo digitale.

Per questa ragione vi invitiamo ad 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, potrà prenotarne una copia ai numeri: **800 031 233 - 031 42206** (gli operatori di Service 24 provvederanno a recapitala direttamente).

Nell'ottica sopra evidenziata, pertanto, la 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.

Ribadiamo quanto già espresso in altre occasioni: il cittadino ha un ruolo fondamentale e deve porsi attivamente come principale interlocutore nel curare la differenziazione dei rifiuti, nel fare attenzione agli sprechi, nell'essere rispettoso dell'ambiente che lo circonda. Tutto ciò può essere ottenuto con azioni semplici, utilizzando i dispositivi forniti agli utenti, esponendo correttamente i rifiuti e lasciando il decoro a seguito del ritiro nei luoghi dedicati. 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.

Pur piccoli siamo consci del nostro ruolo sul territorio con un importante obiettivo: quello di migliorare l'ambiente in cui viviamo per noi e per il futuro di chi verrà dopo di noi.

Dott. Di Domenico Massino – Presidente del Consiglio di Amministrazione

Tavernerio, 09/03/2022 – Rev.5

1.1 Che cos'è la Carta dei Servizi

È un documento che formalizza l'impegno di Service 24 Ambiente S.r.l. con i Cittadini / Utenti. Service 24 Ambiente S.r.l. si impegna ad erogare e a gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei Servizi.

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
- informare Cittadini/Utenti riguardo ai servizi offerti da 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 risconteranno 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 nella sezione società trasparente.

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](tel:03142206)

- 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 (dati al 31.12.2020):

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

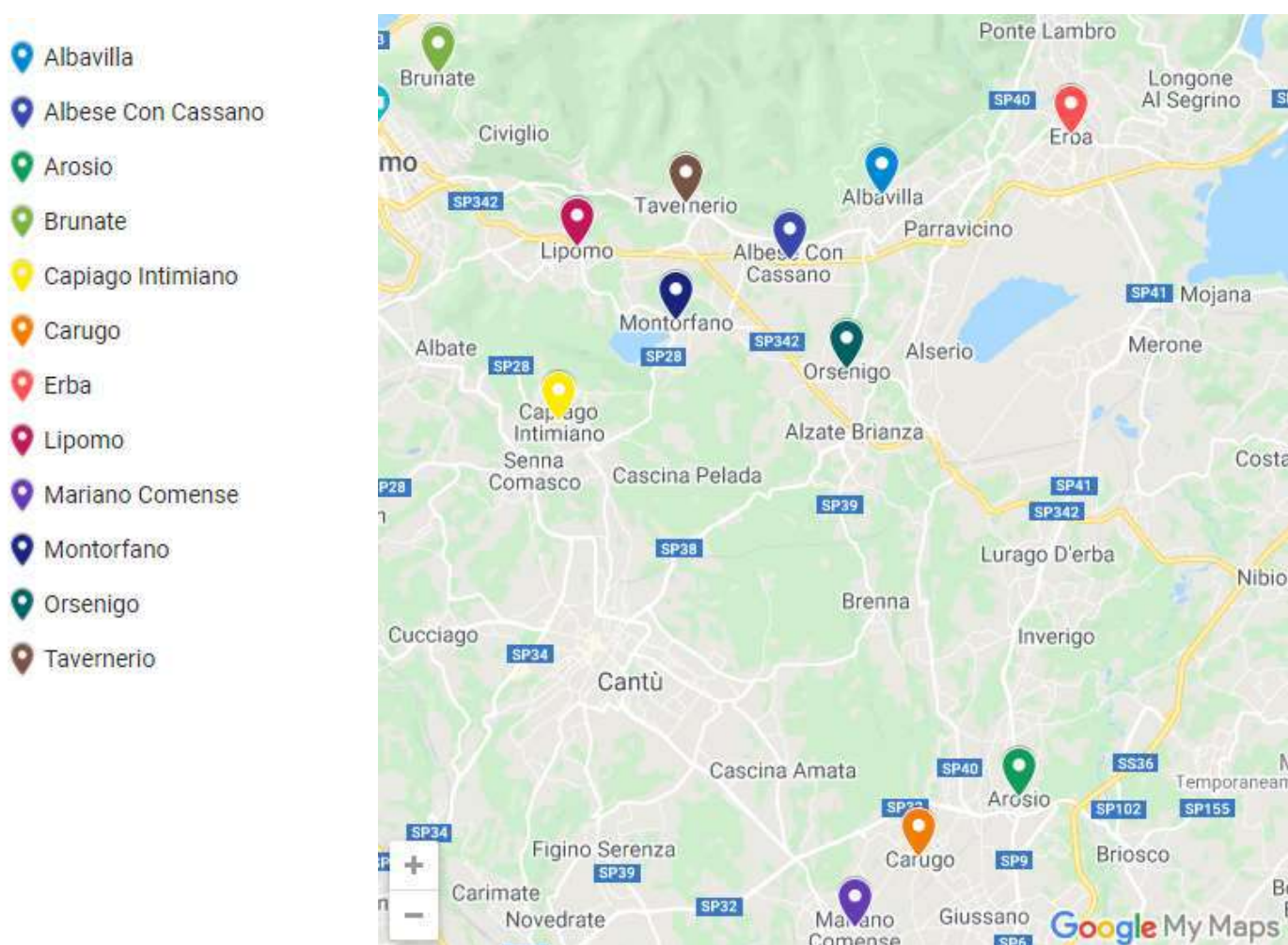


Figura 1: Mappa comuni soci

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 S.r.l. 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 Ambiente S.r.l. 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 rifiuti mediante operazione di pulizia delle strade, parchi pubblici, marciapiedi, aree gioco, vie ciclopedonali aree pubbliche e aree private ad uso pubblico.

Gli operatori addetti, durante la pulizia delle zone, provvedono allo svuotamento dei cestini posizionati lungo le strade, piazze e giardini e raccolgono eventuali rifiuti abbandonati.

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

Spazzamento manuale e 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.

Di seguito calendario indicativo svolgimento servizio sui vari comuni:

Comune	Giorno
Albavilla	Mercoledì, Martedì strade strette spazzatrice da 2 mc
Albese con Cassano	Giovedì (suddivisione a zona raccolta quindicinale), Martedì strade strette spazzatrice da 2 mc cadenza quindicinale
Arosio	Mercoledì e Giovedì
Brunate	Servizio non attivo
Carugo	Lunedì
Capiago Intimiano	Lunedì

Erba	Dal Lunedì al Venerdì suddivisione a zone
Lipomo	Giovedì
Mariano Comense	Dal Lunedì al Sabato suddivisione a zone
Montorfano	Lunedì
Orsenigo	Venerdì
Tavernerio	Martedì

Raccolta materiali sui territori dei Comuni Soci

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

- imballaggi di vetro
- FORSU – frazione organica rifiuti solidi urbani
- RSU - rifiuti solidi urbani
- Carta e cartone
- imballaggi di plastica
- imballaggi metallici (alluminio, acciaio e banda stagnata) questa tipologia di raccolta viene effettuata congiuntamente alla raccolta imballaggi in plastica per tutti i comuni ad eccezione di Erba dove è raccolta congiuntamente all’imballaggio in vetro

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

- medicinali
- pile

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 materiali utilizzati giornalmente nelle nostre case e per lo svolgimento delle nostre attività con indicazione di come conferirli nella raccolta porta a porta.

Raccolta	Comune	Modalità di esposizione	Si	No
Carta e Cartone	Albavilla, Albese con Cassano, Arosio*, Brunate, Capiago Intimiano, Carugo*, Lipomo, Mariano Comense*, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	<p>Contenitore Bianco (non utilizzare sacchi di plastica)</p> <p>*per il comune di Mariano Comense i contenitori verranno distribuiti a partire da maggio 2022. Per i comuni di Arosio e Carugo i contenitori verranno distribuiti a partire da luglio 2022.</p>	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*	<p>Scatole/sacchi in carta o legata con dello spago</p> <p>*prima della distribuzione contenitori prevista tra maggio e luglio 2022</p> <p>N.B. per le utenze non domestiche esposizione massimo 1mc, se quantitativo superiore obbligo di esposizione tramite cassonetto o contenitore carrellato</p>		
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	liquidi in genere, cibi caldi e liquidi, lettieri per animali, erbe del giardino/ramaglie/fogliami e, garze e medicinali

			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).	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, Arosio, Brunate, Capiago Intimiano, Carugo, Lipomo, Mariano Comense, 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	Erba	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.
Multileggero	Albavilla, Albese con Cassano, Arosio, Brunate, Capiago Intimiano, Carugo, Lipomo, Mariano Comense, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	Sacco trasparente N.B. per le utenze non domestiche esposizione massimo nr. 10 sacchi da 110 lt, se quantitativo superiore obbligo di esposizione tramite cassonetto	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	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			vuoti, 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	
	Erba	Sacco Trasparente N.B. per le utenze non domestiche esposizione massimo nr. 10 sacchi da 110 lt, se quantitativo superiore obbligo di esposizione tramite cassonetto	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
RSU – Secco Indifferenziato	Arosio*, Carugo*, Erba, Mariano Comense*	Sacco Trasparente *per i comuni di Arosio, Carugo e Mariano Comense prima della distribuzione contenitori prevista tra maggio e luglio 2022	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, lettiere 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.
	Albavilla, Arosio*, Albese con Cassano, Brunate, Capiago Intimiano, Carugo*, Lipomo, Mariano	Contenitore Grigio *per il comune di Mariano Comense i contenitori verranno distribuiti		

	Comense*, Montorfano, Orsenigo, Tavernerio	a partire da maggio 2022. Per i comuni di Arosio e Carugo i contenitori verranno distribuiti a partire da luglio 2022.		
--	---	--	--	--

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

Orario di esposizione contenitori/sacchi per ogni Comune: dalle 22:00 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://service24.co.it/> 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 mobili, materassi, reti letto, divani ecc. mentre non rientrano in questo servizio: 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:

I pagamenti relativi al servizio verde a domicilio potranno essere effettuati in contanti, tramite bonifico bancario oppure POS. (tariffe valide al 31.12.2021)

Comune	Over 65 anni	Under 65 anni
Albavilla	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi
Albese con Cassano	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi
Arosio	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi
Brunate	Gratuito	2 ritiri gratuiti all'anno poi € 13,00 ogni 2 pezzi
Capiago Intimiano	Gratuito	2 ritiri gratuiti all'anno poi € 13,00 ogni 2 pezzi
Carugo	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi

Erba	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi
Lipomo	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi
Mariano Comense	Gratuito	2 ritiri gratuiti all'anno poi € 13,00 ogni 2 pezzi
Montorfano	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi
Orsenigo	Gratuito	2 ritiri gratuiti all'anno poi € 13,00 ogni 2 pezzi
Tavernerio	Gratuito	€ 13,00 ogni due pezzi

Ritiro di RAEE a domicilio:

Per RAEE si intendono rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Per poter usufruire di questo servizio è necessario effettuare prenotazione dal nostro sito <https://service24.co.it/> oppure chiamando il numero verde 800 031 233.

Il servizio è **gratuito** per tutte le utenze domestiche e prevede il ritiro di: frigoriferi e congelatori, televisori, computer, lavatrici e lavastoviglie, condizionatori d'aria, piccoli elettrodomestici, RAEE in genere.

Si ricorda che questa tipologia di rifiuti è comunque conferibile dalle utenze domestiche presso i centri di raccolta.

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.

Ritiro rifiuti biodegradabili da sfalcio Verde e Ramaglie a domicilio:

Funzionamento e gestione del ritiro verde e ramaglie a domicilio:

- *I rifiuti devono essere inseriti esclusivamente in contenitori carrellati da 240lt acquistati precedentemente.*
- *Service 24 Ambiente S.r.l. consegna personalmente i contenitori alle utenze che intendono acquistarli ed usufruire del servizio*
- *dopo la richiesta e la conferma di giorno ed ora del ritiro programmato dal nostro personale, i contenitori dovranno essere posizionati a bordo strada.*

Tariffe:

I pagamenti relativi al servizio verde a domicilio potranno essere effettuati in contanti, tramite bonifico bancario oppure POS. (tariffe valide al 31.12.2021)

Comune	Bidone verde	Ritiro verde
Albavilla	50,00 €	13,00 €
Albese con Cassano	50,00 €	13,00 €

Arosio	13,00 €	1° gratuito poi 13,00 €
Brunate	50,00 €	8 gratuiti all'anno poi 13,00 €
Capiago Intimiano	20,00 €	8 gratuiti all'anno poi 13,00 €
Carugo	13,00 €	1° gratuito poi 13,00 €
Erba	50,00 €	13,00 €
Lipomo	50,00 €	13,00 €
Mariano Comense	13,00 €	1° gratuito poi 13,00 €
Montorfano	50,00 €	13,00 €
Orsenigo	20,00 €	8 gratuiti all'anno poi 13,00 €
Tavernerio	50,00 €	13,00 €

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

Servizio attivo solo per i Comuni di Brunate, Capiago Intimiano dove dal 1° luglio 2019 si è introdotto questo innovativo servizio alternativo al Centro di.

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
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 dodici 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 necessiteranno la vuotatura dei cassoni, dovranno compilare un modulo che si trova sul sito di Service 24 Ambiente nella sezione dedicata alle aziende.

Altri Servizi previsti per utenze particolari

TIPO SERVIZIO	TIPOLOGIA DI UTENZA	CADENZA SERVIZIO
RSU	Ospedali, case di cura, asili nidi	Giornaliera

FORSU	Ospedali, case di riposo, scuole di ogni ordine e grado	Giornaliera
RSU	Utenze cimiteriali	Bisettimanale
ABBANDONI	principali arterie di comunicazione	Quadrimestrale
LAVAGGIO CONTENITORI	Edifici pubblici	Semestrale
POSIZIONAMENTO CONTENITORI E VUOTATURE	manifestazioni comunali	Occasionale/Su richiesta
FORSU	Ristoranti e Pizzerie, Trattorie, Mense, Centri Commerciali, Camping di Montorfano, Strutture Turistiche	Giornaliera
CARTA	Scuole, Uffici Pubblici e Privati, Ospedali e Case di Cura	Bisettimanale
CARTONE	Utenze Commerciali, Bar, Mense, Scuole, Sedi Comunali, Camping di Montorfano, Strutture Turistiche	Bisettimanale
PLASTICA o MULTIMATERIALE	Utenze Commerciali, Bar, Mense, Scuole, Sedi Comunali, Centri Commerciali, Ospedali e Case di Cura, Utenze Commerciali, Bar, Mense, Scuole, Sedi Comunali, Centri Commerciali, Ospedali e Case di Cura, Strutture Turistiche	Bisettimanale
RECUPERO ACCUMOLI IMPREVISTI DI RIFIUTI	UND Particolari	Occasionale/Su richiesta
FORSU	Bar e Birrerie	Trisettimanale
CARTONE	Centri Commerciali, Ospedali e Case di Cura	Giornaliera
TESSILI SANITARI	utenze con situazioni particolarmente critiche	Giornaliera (su richiesta)

3.2 Standard qualitativi del servizio

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 dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti (Delibera ARERA 18 gennaio 2022 - 15/2022/R/Rif).

Raccolta Rifiuti – Utenze Domestiche		
Tipologia di rifiuto	Frequenza	Modalità
Carta, Cartone	Settimanale (Quindicinale Albavilla/Tavernerio)	Porta a porta
Plastica - Multileggero	Settimanale	Porta a porta
Umido	Bisettimanale	Porta a porta

Vetro – Vetro/Lattine	Settimanale (quindicinale Tavernerio)	Porta a porta
RSU	Settimanale	Porta a porta
Pile	Quindicinale	Vuotatura contenitori posizionati presso alcune utenze non domestiche
Farmaci	Quindicinale	Vuotatura contenitori presso farmacie
Disservizio: recupero materiale non raccolto	Entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione	Generalmente recuperi a fine raccolta del giorno successivo alla segnalazione

Raccolta Rifiuti – Utenze non domestiche		
Tipologia di rifiuto	Frequenza	Modalità
Carta, Cartone	Settimanale (Albese con Cassano e Lipomo bisettimanale)	Porta a porta
Plastica – Multi leggero	Settimanale	Porta a porta
Umido	Bisettimanale	Porta a porta
Vetro – Vetro/Lattine	Settimanale (Tavernerio quindicinale)	Porta a porta
RSU	Settimanale	Porta a porta
Disservizio: recupero materiale non raccolto	Entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione	Generalmente recuperi a fine raccolte del giorno successivo alla segnalazione

Servizi a chiamata		
Tipo Servizio	Tempi di attesa max	Modalità
Ingombranti / RAEE	15 giorni lavorativi	Su appuntamento
Ritiro Verde	10 giorni lavorativi	Su appuntamento (con acquisto bidone)

Servizi per aziende		
Tipo Servizio	Tempi di attesa max	Modalità
Vuotatura cassoni 25 mc	48 ore dalla richiesta	Servizio a pagamento svolto in seguito a stipulazione di contratto e a richiesta inviata da sito web
Ragnatura/Rullatura	48 ore dalla richiesta	Servizio a pagamento svolto in seguito a stipulazione di contratto e richiesta inviata da sito web

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.

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

I rapporti tra i cittadini e Service 24 Ambiente 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.

4.1 Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, Service 24 Ambiente mette a disposizione le seguenti modalità:

Canale	Servizio	Come	Standard min/max
Numero verde 800 031 233	- Informazioni sui servizi - Prenotazione servizi a chiamata (ingombranti / RAEE / verde)	lunedì - sabato 08:30 – 12:00 13.30 – 16:00 gratuito	Tempo di attesa max: 15 minuti Orario disponibilità del servizio min: 36 ore settimanali
Centralino 031 42 206	- Reclami - Segnalazioni - Informazioni per utenze non domestiche	lunedì - sabato 08:30 – 12:00 13.30 – 16:00 Tariffe del gestore telefonico	
Ufficio erogazione servizi	- Ritiro contenitori per le raccolte per utenze domestiche (al martedì) - Informazioni generali sui servizi	Presso Centro di Raccolta di Tavernerio in orario di apertura Presso Centro di Raccolta di Erba in orario apertura	Tempo di attesa max: 15 minuti

		Presso Centro di Raccolta di Mariano in orario apertura (previa prenotazione)	
Sito Internet	<ul style="list-style-type: none"> - Informazioni raccolte - Informazioni servizi a chiamata <ul style="list-style-type: none"> - Orari di Apertura - Amministrazione trasparente - dati raccolte - prenotazione accessi utenze non domestiche - prenotazione servizi a chiamata (ingombranti, verde, vuotatura container 25 mc per aziende) - modalità di distribuzione e richiesta contenitori utenze domestiche, non domestiche e condominiali <ul style="list-style-type: none"> - modulo reclami - carta dei servizi - politica qualità 	Collegandosi a: https://www.service24.co.it/	Contenuti aggiornati almeno ogni 180 giorni
Indirizzo E-mail ambiente@service24.co.it	<ul style="list-style-type: none"> - richiesta informazioni sui servizi erogati <ul style="list-style-type: none"> - Reclami - Segnalazioni - Richieste preventivi 	ambiente@service24.co.it	Risposta entro 5 giorni lavorativi
App per Android e iOS	<ul style="list-style-type: none"> - calendari e servizi - News/avvisi - Richieste servizi a chiamata - segnalazioni - dizionario rifiuti 	Scaricando l'app da Play Store https://play.google.com/store/apps/details?id=com.service24webapp&hl=it&gl=US oppure scaricando l'app da App Store https://apps.apple.com/it/app/service-24/id900077882	Contenuti aggiornati almeno ogni 180 giorni

Facebook	- news/avvisi	facebook.com/service24ambiente	Contenuti aggiornati almeno ogni 180 giorni
Instagram	- news/avvisi	instagram.com/service24ambiente	Contenuti aggiornati almeno ogni 180 giorni
Telegram	- news/avvisi	telegram.me/s24ambiente	Contenuti aggiornati almeno ogni 180 giorni

4.2 I reclami

Tutte le utenze possono 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/reclamo scritto può essere inoltrata nelle seguenti modalità:

- 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.
- Tramite modulo compilabile direttamente da sito ed app
- Tramite mail all'indirizzo ambiente@service24.co.it
- Tramite PEC all'indirizzo service24ambiente@pec.it

La segnalazione deve contenere i seguenti dati:

- Nome e Cognome di chi segnala
- Comune, indirizzo e n. civico di chi segnala
- Data del disservizio
- Comune, indirizzo e n. civico del luogo dove è avvenuto il disservizio (se diverso da indirizzo dell'utente che segnala)
- Eventuali dettagli che possano aiutare ad individuare le problematiche relative al servizio

Per le segnalazioni verbali è attivo il seguente numero verde: 800 031 233

Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, Service 24 Ambiente 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 formulati per iscritto.

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.

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.

4.3 Rimborsi

Le utenze, nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

Servizio	Descrizione Standard	Standard previsto	Come fare richiesta	Rimborso previsto
Gestione reclami scritti	Tempo di risposta tramite e-mail, PEC o raccomandata	30 giorni calendario	PEC	0,5 € per ogni giorno di ritardo
Vuotatura cassoni a chiamata per aziende	Tempo di programmazione vuotatura (inserito nella mappatura dei processi)	48 ore	PEC	0,5 € per ogni giorno di ritardo
Ritiro a chiamata	Tempo di risposta e ritiro effettivo	15 giorni lavorativi	PEC	0,5 € per ogni giorno di ritardo
Vendita materiali (es. contenitori)	Tempo di attesa tra la richiesta e la consegna	20 giorni lavorativi	PEC	0,5 € per ogni giorno di ritardo
Distribuzione contenitori	Tempo di consegna a domicilio previa richiesta	20 giorni lavorativi	PEC	0,5 € per ogni giorno di ritardo

4.4 Organi di Tutela

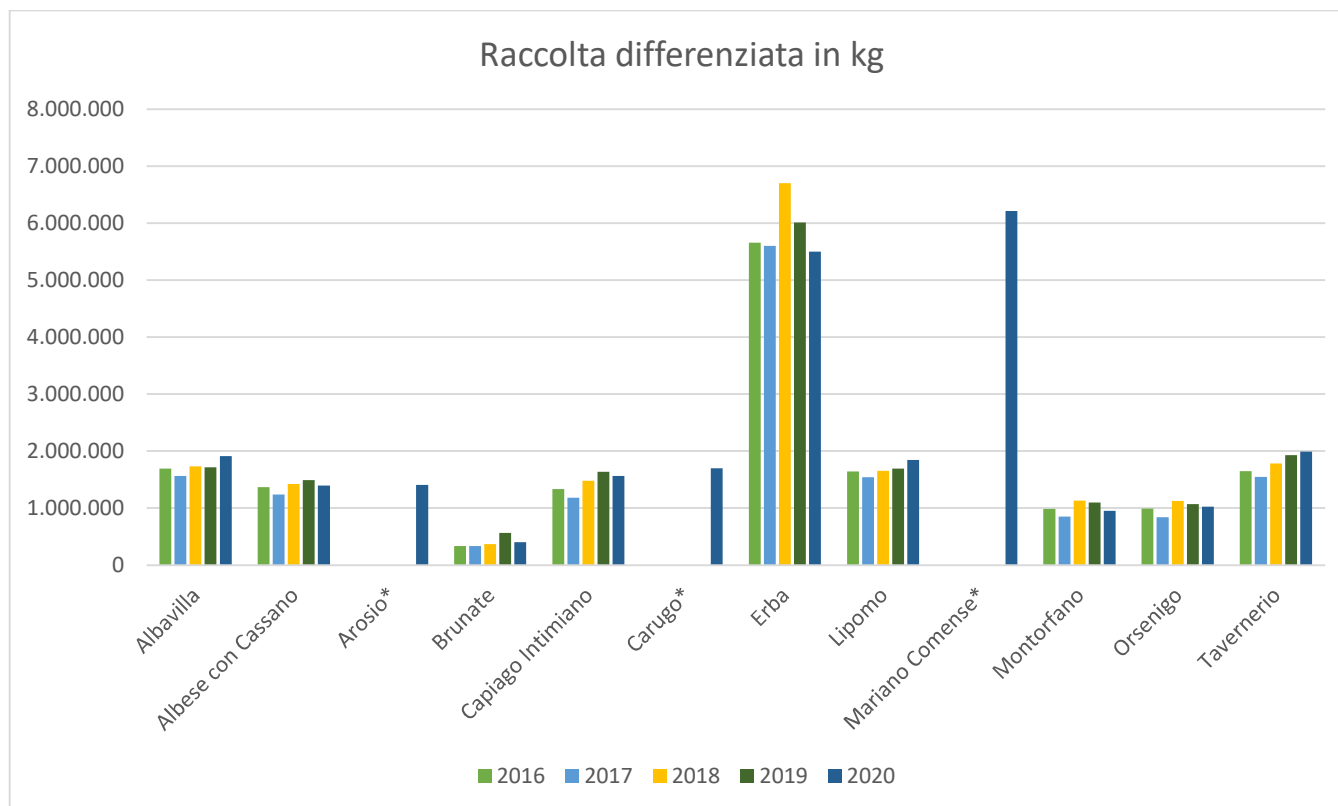
Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dall'Azienda Service 24 Ambiente S.r.l. erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze alla Camera di Conciliazione istituita presso la Camera di Commercio di Como Via Parini, 16 – 22100 Como - tel.: 031.240.826.

5. DATI DI RACCOLTA 2016-2020

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 2020. Si può notare l'andamento della quantità di rifiuti differenziati, per ogni singolo comune, di anno in anno. Per l'anno 2020 - Rif. D.G.R. 30 marzo 2020 - n. XI/3005.

ANNO	2016	2017	2018	2019	2020
Albavilla	1.688.641	1.559.403	1.731.734	1.711.945	1.908.764
Albese con Cassano	1.365.571	1.238.975	1.424.449	1.491.014	1.395.788
Arosio*	-	-	-	-	1.407.332
Brunate	331.289	332.244	364.766	564.897	402.179
Capiago Intimiano	1.329.207	1.182.685	1.478.159	1.635.555	1.563.577
Carugo*	-	-	-	-	1.695.190
Erba	5.654.794	5.597.120	6.700.908	6.009.572	5.498.808
Lipomo	1.641.002	1.539.690	1.649.452	1.692.097	1.840.550
Mariano Comense*	-	-	-	-	6.213.532
Montorfano	983.999	850.314	1.128.715	1.095.493	949.907
Orsenigo	990.548	840.086	1.121.804	1.069.605	1.022.235
Tavernerio	1.644.162	1.544.045	1.780.921	1.928.074	1.988.273

TOTALE	15.629.186	14.684.562	17.380.908	17.198.251	25.859.135
---------------	------------	------------	------------	------------	------------



*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 tre: Erba, Mariano Comense, Tavernerio e rispettano i seguenti orari di apertura al pubblico:

Centro di raccolta di Erba (Via Zappa snc):

Utenze Domestiche				
Da Lunedì a Sabato	9:00	12:00	14:00	17:00
Domenica	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>

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 dedicata alle aziende.

Le utenze non domestiche 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 seguenti giorni:

- 1° e 6 gennaio
- Pasqua e Lunedì dell'Angelo
- 25 aprile
- 1° maggio
- 2 giugno
- 15 agosto
- 1° novembre
- 8 dicembre

- 24 dicembre (chiusura solo di Tavernerio)
- 25 e 26 dicembre
- 31 dicembre (chiusura solo di Tavernerio)

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

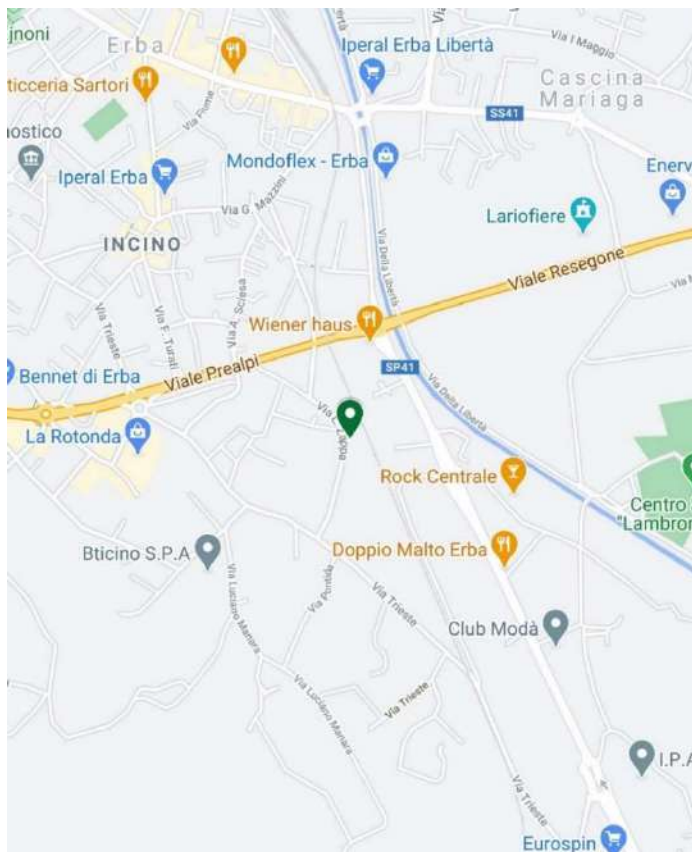
Il Centro di raccolta di Service 24 Ambiente Srl di **Erba** è ubicato in:



Via Zappa snc – 22036 Erba (Como)

Coordinate GPS:

45°48'10.9"N 9°14'00.1"E



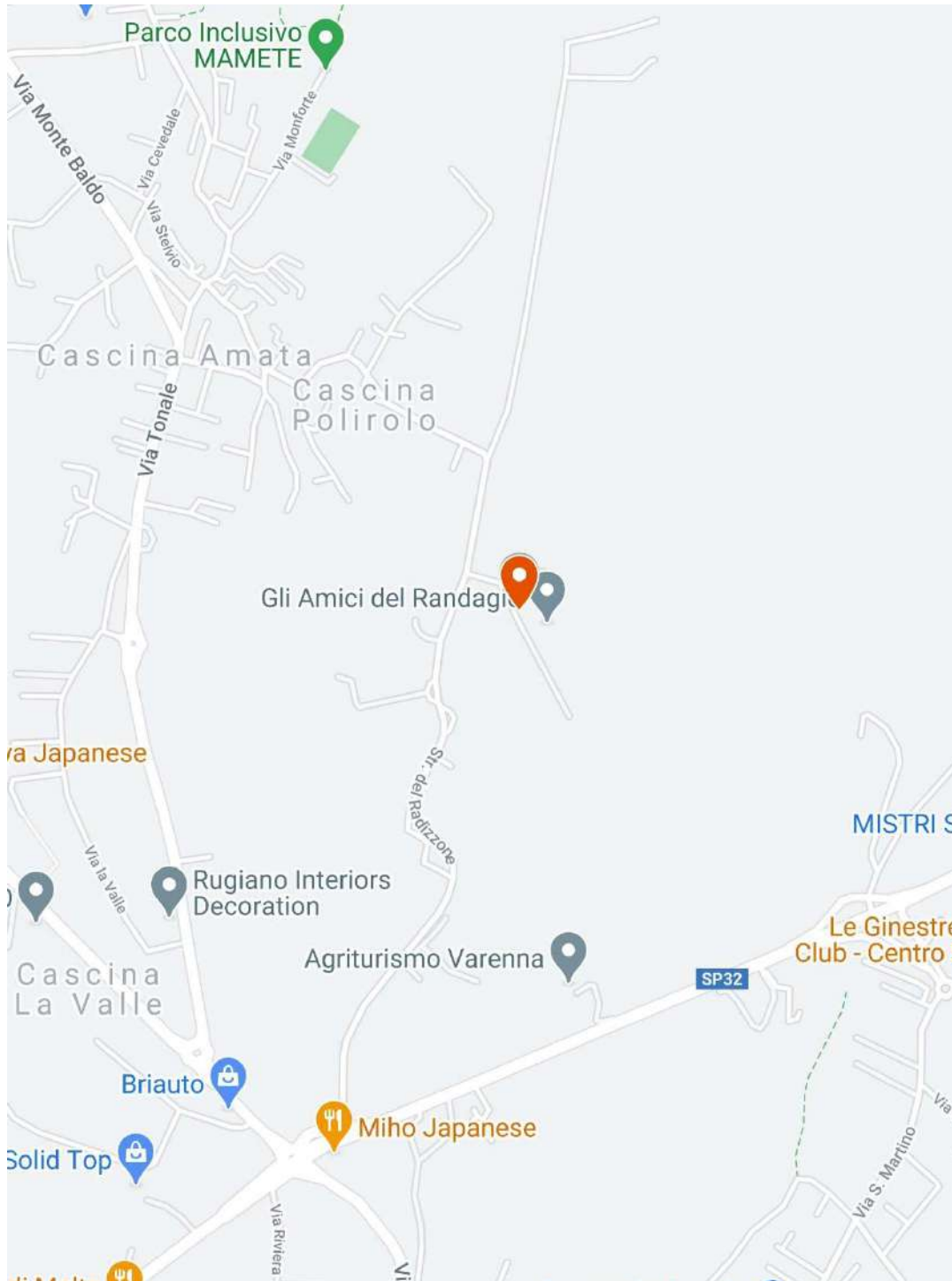
Il Centro di raccolta di Service 24 Ambiente Srl di **Mariano Comense** è ubicato in:



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

Coordinate GPS:

45°43'02.9"N 9°10'30.2"E



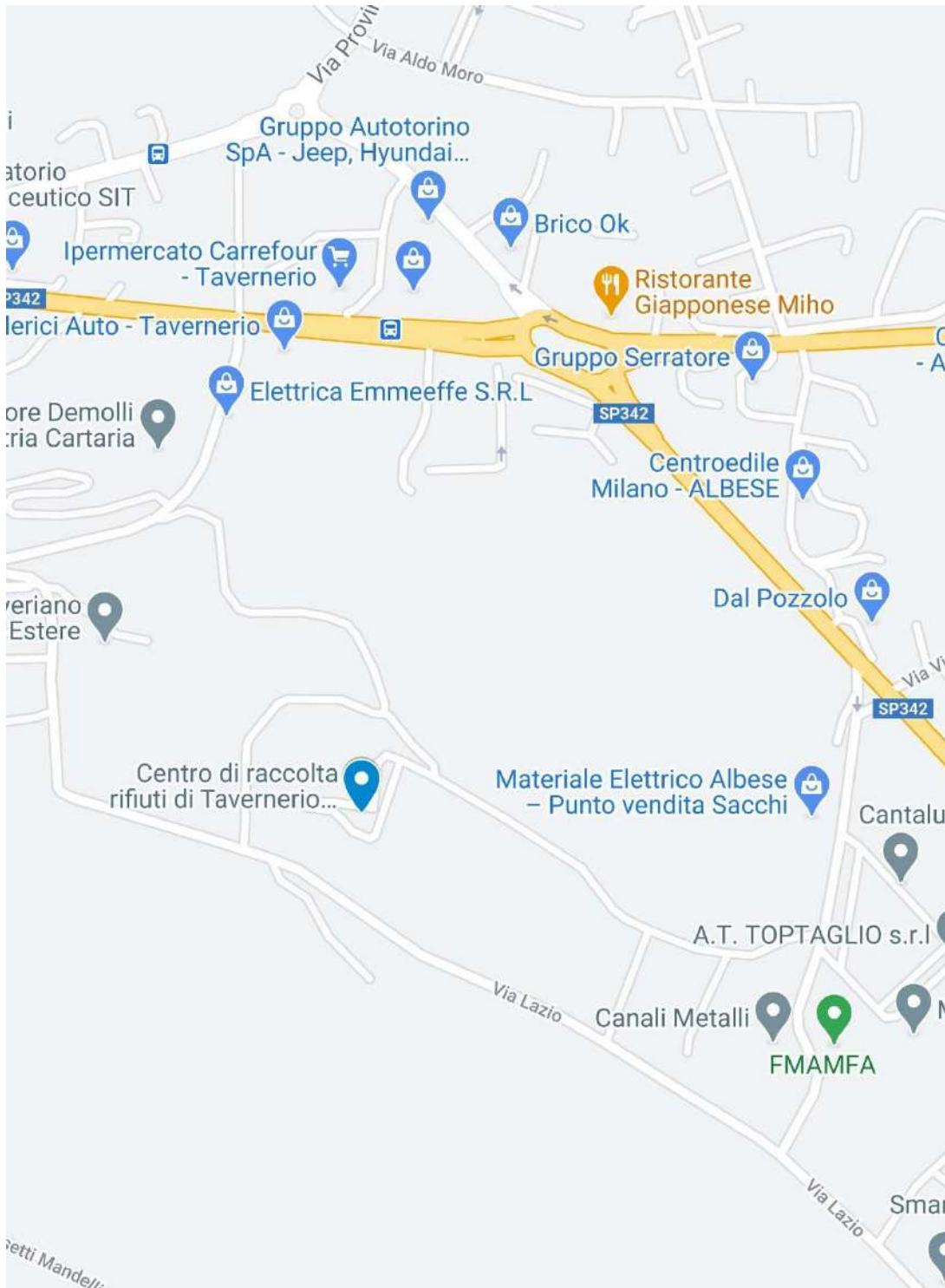
Il Centro di raccolta di Service 24 Ambiente S.r.l. di **Tavernerio** è ubicato in:



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

Coordinate GPS:

45°47'25.8"N 9°08'53.4"E



7. 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

8. 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 EER 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (codice EER 15 01 02)
3. imballaggi in legno (codice EER 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (codice EER 15 01 04)
5. imballaggi in materiali misti (EER 15 01 06)
6. imballaggi in vetro (codice EER 15 01 07)
7. rifiuti di carta e cartone (codice EER 20 01 01)
8. rifiuti in vetro (codice EER 20 01 02)
9. abiti e prodotti tessili (codice EER 20 01 10 e 20 01 11)
10. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (codice EER 20 01 21)
11. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (codice EER 20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36)
12. oli e grassi commestibili (codice EER 20 01 25)
13. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti (codice EER 20 01 26*)
14. vernici, inchiostri, adesivi e resine (codice EER 20 01 27* e 20 01 28)
15. farmaci (codice EER 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 EER 20 01 33*, 20 01 34)
17. rifiuti legnosi (codice EER 20 01 38)
18. rifiuti plastici (codice EER 20 01 39)
19. rifiuti metallici (codice EER 20 01 40)
20. rifiuti biodegradabili (codice EER 20 02 01)
21. ingombranti (codice EER 20 03 07)
22. cartucce toner esaurite (EER 08 03 18)
23. imballaggi in materia tessile (codice EER 15 01 09)
24. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (codice EER 16.01.03)
25. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (codice EER 16 05 04* codice EER16 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 EER 17 01 07)

*i rifiuti conferibili potrebbero variare sulla base del centro di raccolta in cui ci si reca per maggiori dettagli contatta il numero verde o scrivi a tecnico@service24.co.it

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 EER 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (codice EER 15 01 02)
3. imballaggi in legno (codice EER 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (codice EER 15 01 04)
5. imballaggi in vetro (codice EER 15 01 07)
6. imballaggi in materia tessile (codice EER 15 01 09)
7. rifiuti di carta e cartone (codice EER 20 01 01)
8. rifiuti legnosi (codice EER 20 01 38)
9. rifiuti plastici (codice EER 20 01 39)
10. rifiuti metallici (codice EER 20 01 40)
11. rifiuti biodegradabili (codice EER 20 02 01)
12. Ingombranti (codice EER 20 03 07)
13. apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi (codice EER 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 EER 20 01 35)
15. apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121, 200123 e 200135 (codice EER 20 01 36)

*i rifiuti conferibili potrebbero variare sulla base del centro di raccolta in cui ci si reca per maggiori dettagli contatta il numero verde o scrivi a tecnico@service24.co.it

Giorni di raccolta dei rifiuti per i singoli Comuni:

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

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 (raccolta carta utenze domestiche quindicinale)
Venerdì	Umido
Sabato	Cartone Utenze non domestiche cadenza quindicinale

Albese con Cassano	
Lunedì	RSU, Umido
Martedì	
Mercoledì	Multileggero, Carta
Giovedì	Umido, Vetro
Venerdì	
Sabato	Cartone Utenze non domestiche

Arosio

Lunedì	
Martedì	Multileggero, Carta, Umido
Mercoledì	
Giovedì	
Venerdì	Vetro e Lattine
Sabato	Umido, RSU

Brunate

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

Capiago Intimiano

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

Carugo

Lunedì	Multileggero, Carta
Martedì	Vetro e Lattine, 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	Multileggero, Carta
Martedì	
Mercoledì	RSU, Umido
Giovedì	
Venerdì	Vetro
Sabato	Umido, Cartone UtENZE non domestiche

Mariano Comense

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

Montorfano

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

Orsenigo

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

Tavernerio

Lunedì	
Martedì	RSU, Umido, Vetro (A/B) (raccolta vetro quindicinale)
Mercoledì	Multileggero/Carta (raccolta carta utenze domestiche quindicinale)
Giovedì	
Venerdì	Umido
Sabato	Cartone Utenze non domestiche cadenza quindicinale

Modulo Reclamo

Spettabile
Service 24 Ambiente S.r.l.
Strada Vicinale di Nibitt, 453
Tavernerio (CO)

Io sottoscritto

Nome _____ Cognome _____

Intestatario della tariffa rifiuti di immobile sito in via _____

Comune _____

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo, barrare opzione scelta:

via e-mail al seguente indirizzo: _____

via PEC al seguente indirizzo: _____

con lettera al seguente indirizzo _____

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

Data _____

Firma _____

I dati raccolti sono trattati secondo il regolamento europeo 2016/679.

[Collegamento alla Privacy Policy di Service 24 Ambiente Srl](#)

Con l'invio del presente modulo dichiara di aver preso visione della Privacy Policy di Service 24 Ambiente Srl ed acconsente al trattamento dei dati nel rispetto della corrente normativa sulla privacy

Modulo Segnalazione/Suggerimento

Spettabile
Service 24 Ambiente S.r.l.
Strada Vicinale di Nibitt, 453
Tavernerio (CO)

Formulo il seguente suggerimento/segnalazione:

Data _____

Modulo gradimento dei servizi forniti

Gentile cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Regione Lombardia e di trasmetterle all'azienda in uno dei seguenti modi:

-per posta all'indirizzo: Service 24 Ambiente S.r.l. – Strada Vicinale di Nibitt, 453 – Tavernerio (CO)

-via mail al seguente indirizzo: ambiente@service24.co.it

Dati relativi all'intestatario della Tariffa di Igiene Ambientale:

1. Genere:

Maschio

Femmina

2. 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

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio:

licenza elementare

licenza media inferiore

licenza media superiore

laurea

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

1

2

3

4

5 o più

5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione:

Studente

Casalinga/o

Pensionato/a

Operaio/a

Impiegato/a

Insegnante

Funzionario/Quadro

Dirigente

Libero professionista

Commerciante

Imprenditore

Altro _____

Percezione della qualità

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione di cosa si aspetta da un'azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
	bassa									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 col cliente

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

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

Accessibilità alle informazioni

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate 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 riguardai 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 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 ambientale										

Reclami

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti

	1 mai	2	3	4	5	6	7	8	9	10 molto spesso
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'azienda di igiene ambientale										
Si è rivolto almeno una volta all'azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta										

	Carta dei Servizi		REV. 5
	DATA 1° EMISSIONE	DATA REVISIONE	
	26/09/2019	09/03/2022	

MATRICE DELLE REVISIONI

Indice 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	01/07/2021	<ul style="list-style-type: none"> - Revisione a seguito di introduzione/variazione servizi - modifiche a seguito chiusura CDR Carugo - implementazione paragrafo 3.2 standard qualitativi <ul style="list-style-type: none"> - revisione ed implementazione paragrafo 4 relativo alla tutela del cittadino - modulo reclami - modulo segnalazioni - modulo gradimento dei servizi forniti 	RGSQ	Direzioni	AU / Comitato Comuni
4	09/07/2021	<ul style="list-style-type: none"> - aggiunta servizi nuovo appalto - aggiunto limite quantitativo esposizione plastica, multi-leggero e carta e cartone - specificato il ritiro a bordo strada per rifiuti RAEE - modificato orario esposizione rifiuti raccolta porta a porta 			

5	09/03/2022	<ul style="list-style-type: none"> - sospensione servizio Ecomobile Orsenigo - aggiornamento nuova modalità di raccolta multileggero per comuni di Albese con Cassano, Arosio, Capiago Intimiano, Carugo, Lipomo, Mariano Comense, Montorfano, Orsenigo e Tavernerio - aggiornamento nuovi servizi introdotti - aggiornamento riferimenti nuovo sito web, app, social - sostituzione elenco puntato con tabella tariffe per servizi ingombranti e verde - aggiornamento introduzione Presidente 			
---	------------	---	--	--	--