



# una "carta" per me?

Carta della Qualità  
dei Servizi di Igiene  
Ambientale

Comune di Induno Olona



# SOMMARIO

La Carta della Qualità dei Servizi	pag. 7
L'impegno di ASPEM	pag. 8
L'impegno dei cittadini di Induno Olona	pag. 8
Ascoltare i cittadini per migliorare i servizi	pag. 10
Nuovi progetti per una città sempre più pulita	pag. 12
Il servizio di igiene urbana e gli standard di qualità del servizio	pag. 13
La raccolta differenziata dei rifiuti	pag. 16
Centro di raccolta	pag. 20
Servizi, come e quando	pag. 23
La tassa sui rifiuti	pag. 24
Filo diretto con ASPEM e con il Comune	pag. 25
Servizi disponibili a pagamento	pag. 26
Fac-Simile di comunicazione ad ASPEM	pag. 27

---

Questo documento è stato realizzato con le Associazioni dei Consumatori, riconosciute dal CRCU (Comitato Regionale Consumatori e Utenti) della Regione Lombardia, presenti sul territorio alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.



ASSOCIAZIONE  
DIFESA  
ORIENTAMENTO  
CONSUMATORI

### AD OC

Sede territoriale per Varese: Via Cairoli, 5 – 21100 Varese  
Tel: 331 9648708 - Mail: adocvarese@gmail.com  
Sede Regionale: Viale Marelli, 497 - 20099 Milano  
Tel: 02 24416371 - Mail: adoc.energia@gmail.com



### CITTADINANZATTIVA

Sede territoriale per Varese: Via Monastero,12  
21018 - Sesto Calende - Varese  
Tel: 346 5415950 - Mail: cittadinanzattivapervarese@gmail.com  
Sede Regionale: Via Rivoli, 4 - 20121 Milano  
Tel: 02 36516647 - Mail: info@cittadinanzattivailombardia.com



### FEDERCONSUMATORI

Sede territoriale per Varese:  
Via Nino Bixio, 37 - 21100 Varese  
Tel: 0332 1956200- Mail: federconsumatorivarese@cgil.lombardia.it  
Sede Regionale: Via Palmanova, 22 - 20136 Milano  
Tel: 02 60830081 Mail: federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it



LEGA CONSUMATORI

### LEGA CONSUMATORI

Sede territoriale per Varese:  
Via Kennedy, 6bis – 21040 Jerago con Orago - Varese  
Tel: 0331 218258- Mail: roberto.galbiati@alice.it  
Sede Nazionale: Via delle Orchidee, 4/A - 20147 Milano  
Tel: 02 48303659 - Mail: milano@legaconsumatori.it

---

È inoltre possibile rivolgersi agli uffici di altre Associazioni dei Consumatori che hanno sedi presenti sul territorio regionale.



### ACU

Sede Territoriale per Varese: Via De Cristoforis 24 – 21100 Varese  
Tel. 0331 626444 - Mail: [sportello.varese@associazioneacu.org](mailto:sportello.varese@associazioneacu.org)  
Sede Regionale : Via Padre Luigi Monti, 20/c - 20127 Milano  
Tel: 02 6428337 - Mail: [segreteria@associazioneacu.org](mailto:segreteria@associazioneacu.org)



### ADICONSUM

Sede territoriale per Varese: Via B. Luini, 5 - 21100 Varese  
Tel: 0332 283654 - Mail: [adiconsum.varese@cisl.it](mailto:adiconsum.varese@cisl.it)  
Sede Regionale : Via Vida, 10 - 20127 Milano  
Tel: 02 89355520 - Mail: [regionale@adiconsumlombardia.it](mailto:regionale@adiconsumlombardia.it)



### ASSOUTENTI

Sede territoriale per Varese: Via Volta, 6 – 21100 Varese  
Tel: 0332 239787 - Mail: [studioritrovato@alice.it](mailto:studioritrovato@alice.it)  
Sede Regionale: Via Pinturicchio, 21 - 20133 Milano  
Tel: 02 89072316 - Mail: [info@assoutenti.lombardia.it](mailto:info@assoutenti.lombardia.it)



### CODICI

Sede territoriale per Varese: Via C. Rainoldi, 5 - 21100 Varese  
Tel: 0332 241555 - Mail: [marconatola@gmail.com](mailto:marconatola@gmail.com)  
Sede Regionale: Via Bezzecca, 3 - 20135 Milano  
Tel: 02 36503438 - Mail: [codici.lombardia@codici.org](mailto:codici.lombardia@codici.org)



### CONFCONSUMATORI

Sede territoriale per Varese: Via Merini, 22 – 21100 Varese  
Tel: 3356906906 - Mail: [vareseconf@email.it](mailto:vareseconf@email.it)  
Sede Regionale: Via De Amicis, 17 - 20123 Milano  
Tel: 02 83241893 - Mail: [lombardia@confconsumatori.it](mailto:lombardia@confconsumatori.it)



## CONIACUT

Sede territoriale per Varese: C.so Europa, 20  
21019 Somma Lombardo c/o studio legale Ciacci  
Tel. 340 9199924 - Tel /fax: 0331 1861036  
Mail: [studiolegaleciacci@libero.it](mailto:studiolegaleciacci@libero.it)  
Sede Nazionale: Viale Monza, 137 - 20125 Milano  
Tel: 02 2814151 - Mail: [coniacut@virgilio.it](mailto:coniacut@virgilio.it)



## MOVIMENTO CONSUMATORI

Sede territoriale per Varese:  
Piazza de Salvo, 5 – 21100 - Varese  
Tel: 0332 287670- Mail: [luromeo@yahoo.it](mailto:luromeo@yahoo.it)  
Sede Regionale: Via Pepe,14 - 20159 Milano  
Tel: 02 80583136 - Mail: [lombardia@movimentoconsumatori.it](mailto:lombardia@movimentoconsumatori.it)



## MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO

Sede territoriale per Varese:  
Via Cesare Battisti, 2 – 21100 - Varese  
Tel: 349 4486385 - Mail: [varese@mdc.it](mailto:varese@mdc.it)  
Sede Regionale: Via Vida, 7 - 20127 Milano  
Tel: 02 97699315 - Mail: [milano@mdc.it](mailto:milano@mdc.it)



## UNIONE DIFESA CONSUMATORI

Sede Regionale e territoriale per Varese:  
Via Volta, 6 – 21100 Varese  
Tel: 0332 1952997 - Mail: [regionelombardia@udicon.org](mailto:regionelombardia@udicon.org)

---

## Cari cittadini,

la Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti che, consultando questo documento, possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati da ASPEM a Induno Olona, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.

Siamo sinceramente convinti che anche noi, Amministrazione Comunale e Gestore del Servizio, trarremo dall'utilizzo e dalla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi presso gli utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi.

È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino, Comune e Azienda e al tempo stesso contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello e pulito.

L'Assessore  
all'Ecologia e Ambiente

*Monica Filpa*

Il Responsabile  
Operativo ASPEM

*Pierpaolo Torelli*



---

# LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

ASPEM, società del gruppo A2A, è l'azienda che a Induno Olona gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti. Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio, sono stabiliti dal Contratto di Servizio, sottoscritto tra ASPEM e il Comune di Induno Olona.

## Un patto tra ASPEM e i cittadini di Induno Olona

La Carta della Qualità dei Servizi (di seguito Carta) è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori.

È un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che ASPEM fornisce al Comune con la descrizione delle modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità. Per i cittadini di Induno Olona sarà così più facile controllare che i servizi erogati da ASPEM corrispondano a quelli descritti nella Carta. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento di ASPEM e del suo operato.

L'impegno di ASPEM, però, non basta a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini.

Così la Carta oltre a riconoscere i diritti, chiede l'impegno dei cittadini al rispetto dei loro doveri, a cominciare dall'osservare le norme contenute nel Regolamento Comunale, per raccogliere bene i rifiuti e per mantenere pulita la città.

## I principi fondamentali

ASPEM eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità.

## Validità della Carta

Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2016. La Carta trova scadenza contestualmente alla scadenza del contratto di servizio.

A fronte di revisioni del servizio, ASPEM si impegna a pubblicare sul suo sito [www.aspem.it](http://www.aspem.it) gli aggiornamenti per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini.

Nel caso fosse necessario informare tempestivamente i cittadini, ASPEM si servirà anche di altre modalità di comunicazione (es. volantinaggi ad hoc).

## DOVE TROVARLA

La Carta è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino che può:

- scaricarla dal sito web di ASPEM [www.aspem.it](http://www.aspem.it)
- scaricarla dal sito web del Comune di **Induno Olona** [www.indunoolona.gov.it](http://www.indunoolona.gov.it)
- richiederla presso gli uffici di ASPEM di via San Giusto 6 a Varese
- richiederla presso gli uffici Comunali del Servizio Ecologia e Ambiente
- richiederla presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori (elencate alle pagg. 3-4-5)



---

## L'IMPEGNO DI ASPEM

### Garantire la qualità dei servizi

#### ASPEM si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di Induno Olona effettua controlli a campione per verificare il rispetto da parte di ASPEM degli obblighi contrattuali ed applicherà, in caso di comprovate inadempienze, le relative penali
- scegliere modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale
- garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale
- informare i cittadini in modo puntuale
- predisporre i calendari dettagliati delle raccolte specifiche, che riporteranno eventuali modifiche al servizio, e renderli disponibili:

-nella sede del Comune di Induno Olona

-sul sito del Comune di Induno Olona [www.indunoolona.gov.it](http://www.indunoolona.gov.it)

-sul sito [www.aspem.it](http://www.aspem.it)

## L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI INDUNO OLONA

Induno Olona pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato non solo del servizio di ASPEM, ma anche dell'attenzione dei cittadini e del Comune. Perciò con la Carta, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, ASPEM chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati.





---

Eccole in sintesi:

- effettuare la raccolta differenziata osservando le indicazioni sulla corretta separazione
- conferire i rifiuti negli appositi contenitori/sacchi per la raccolta o, dove previsto, al Centro di raccolta
- esporre a filo strada i sacchi e i contenitori nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario e da regolamento Comunale
- avere cura dei contenitori e ritirarli dal ciglio stradale e dai marciapiedi ed altre aree di circolazione non appena possibile
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.)
- usare sempre i cestini stradali getta carta per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti
- non abbandonare o esporre i rifiuti, sopra o attorno ai cestini o cassonetti
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma conferirli a titolo gratuito al Centro di raccolta
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita dotazione (sacchetti e/o palette), per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini stradali getta carta
- non introdurre nei sacchi materiali e mozziconi accesi, taglienti o appuntiti (siringhe, cocci di vetro, ecc.)
- non parcheggiare autoveicoli davanti ai rifiuti esposti nei giorni previsti per la raccolta
- rispettare le giornate e gli orari della raccolta

Il Regolamento Comunale può essere scaricato dal sito del Comune  
[www.indunoolona.gov.it](http://www.indunoolona.gov.it)



---

## ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Induno Olona, ASPEM si rende disponibile a:

- verificare la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti
- redigere, con modalità da definire, statistiche di segnalazioni e reclami pervenuti
- partecipare ad incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori, per un confronto sulla qualità dei servizi
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini
- partecipare al tavolo di lavoro e di confronto con le Associazioni dei Consumatori riconosciute, al fine di esaminare i risultati ottenuti e migliorare il servizio reso.

### **Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami**

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta vanno, di norma, presentati ad ASPEM e al Comune di Induno Olona. Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre trenta giorni decorrenti dalla data di protocollazione aziendale del reclamo scritto, il cittadino riceva risposta in merito al disservizio.

Se la complessità del reclamo, anche in relazione ad eventuali necessità di sopralluogo o richiesta di documentazione aggiuntiva o comprovante lo stato segnalato, non consente il rispetto del tempo di risposta prefissato, il cliente viene comunque informato sullo stato d'avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

Ogni anno entro aprile, sul sito di ASPEM, viene pubblicato un report delle segnalazioni e dei reclami scritti fatti dai cittadini relativo all'anno precedente. Per tale segnalazione è stato predisposto un modulo (vedi pag. 26 della presente Carta), il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. L'inoltro può essere fatto per posta, a mezzo fax, per e-mail o consegnandolo personalmente presso gli uffici di ASPEM e del Comune di Induno Olona. Lo stesso modulo può anche essere scaricato dal sito **[www.aspem.it](http://www.aspem.it)**

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di conciliazione con ASPEM. La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione della controversia. Il Comune di Induno Olona si fa garante del corretto svolgimento del confronto.

---

# avete PROGETTI?

Progetti per rendere il Comune  
di Induno Olona più sostenibile



---

# NUOVI PROGETTI PER UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ PULITA

## Progetti di educazione ambientale

Dietro richiesta degli istituti scolastici vengono organizzati incontri e interventi formativi con gli allievi delle scuole per illustrare i servizi di igiene ambientale e promuovere la raccolta differenziata. Le scuole sono sicuramente uno dei target di eccellenza di ASPEM che, da decenni ormai, ha iniziato una fattiva collaborazione con le direzioni didattiche per promuovere all'interno degli istituti scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate al tema dei rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento etc.) attraverso incontri che vengono svolti negli istituti e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. ASPEM è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e ad istituire, con la collaborazione del personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola.



## Sistemi di rilevazione satellitare

ASPEM è dotata di un sistema di tracciamento veicolare che consente la localizzazione territoriale dei mezzi con visualizzazione centralizzata della dislocazione e l'ottimizzazione del servizio. Ciò consente di incrementare il livello qualitativo del servizio di spazzamento, raccolta rifiuti e gestione dei mezzi con i sistemi più moderni che la tecnologia di settore mette a disposizione, nonché la possibilità di rispondere ad eventuali reclami dei clienti sul passaggio o meno dei mezzi.



---

## IL SERVIZIO DI IGIENE URBANA E GLI STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

ASPEM è impegnata a garantire la continuità e la regolarità dei servizi di igiene ambientale. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore quali: situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell’Autorità pubblica. Nel caso di interruzione programmata del servizio, ASPEM avvisa l’utenza con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di clienti possibile.

La Sede Operativa è in via Tintoretto 6 a Varese.

L’orario dello sportello telefonico (0332 290303) è il seguente: 8.30 – 12.30 / 13.30 – 17.00 da lunedì a venerdì.

Il servizio di raccolta rifiuti è escluso nelle giornate domenicali e nelle festività infrasettimanali del 1 gennaio, 1 maggio, 15 agosto e 25 dicembre. Le attività amministrative riguardanti il servizio igiene urbana (sportello telefonico e prenotazioni servizio raccolta ingombranti) osservano anche le altre festività nazionali.

La raccolta dei rifiuti ha cadenza bisettimanale per umido, settimanale per secco, carta con Tetra Pak, plastica e lattine. La raccolta del vetro è quindicinale. La raccolta di tutte le tipologie di rifiuti (umido, indifferenziato plastica e vetro) avviene a partire dalle ore 6.00.

### **L’esposizione dei rifiuti sulle vie pubbliche e il ritiro dei contenitori devono rispettare gli orari indicati dal Regolamento comunale:**

- dopo le ore 19.00 del giorno precedente la raccolta

Il ritiro dei contenitori vuotati deve avvenire non appena possibile e comunque entro il giorno della raccolta.

Di seguito si riportano le informazioni relative all’organizzazione delle principali attività del servizio di igiene ambientale fornito da ASPEM.

### **La raccolta differenziata dei rifiuti**

ASPEM, in linea con gli indirizzi della Comunità Economica Europea e con la normativa nazionale, promuove da tempo la raccolta differenziata di materie riciclabili o riutilizzabili per la produzione di energia e la raccolta di rifiuti urbani pericolosi, per ridurre l’impatto sull’ambiente e prevenire situazioni di pericolo.

---

Con la raccolta differenziata è inoltre possibile ridurre la quantità dei rifiuti da smaltire, destinandoli al recupero industriale.

La raccolta differenziata ha conseguito buoni risultati grazie anche al senso civico dei cittadini e alla grande collaborazione da loro dimostrata. La raccolta avviene a Induno Olona mediante il metodo del porta a porta: umido, plastica unitamente a lattine, poliaccoppiato (Tetra Pak) con la carta e vetro vengono raccolti a domicilio. Presso il Centro di raccolta di via Polveriera (si veda apposito paragrafo) si possono conferire, oltre ai classici materiali riciclabili, anche i rifiuti ingombranti, pericolosi (come vernici, neon, spray, ecc.).

### **Raccolta vetro**

Le bottiglie di vetro, i bicchieri e tutti i contenitori di vetro vengono raccolti nei contenitori di colore verde in dotazione ad ogni famiglia di Induno Olona. Gli imballaggi vanno vuotati da eventuali residui e sciacquati. I tappi di sughero sono da smaltire nel sacco viola. La ceramica e la porcellana sono il "peggior nemico" al momento del riciclaggio del vetro. Pertanto vanno consegnate al Centro di raccolta. I contenitori vengono svuotati ogni due settimane.

### **Raccolta carta, cartone e Tetra Pak**

Carta e cartone ripiegati ed appiattiti vengono esposti a cura dell'utente negli appositi contenitori (paper box) pieghevoli da 50 litri, bianchi, in materiale plastico alveolare o in alternativa in scatoloni. In essi si possono gettare giornali, riviste, quaderni, scatole, carta e cartone, scatole di farmaci vuote e foglietti di istruzione, cartone della pizza anche unto ma privo di pizza e/o cibo e il poliaccoppiato cd. Tetra Pak (come ad esempio contenitori dei succhi di frutta e del latte). Schiacciare le scatole ed eliminare le parti in metallo e non riciclabili. I contenitori vengono svuotati settimanalmente.

### **Raccolta plastica e metalli**

Nei sacchi gialli in dotazione si possono conferire tutti gli imballaggi vuoti in plastica, quegli oggetti che servono per contenere, proteggere e trasportare prodotti alimentari, per l'igiene personale e per la casa, dal luogo di produzione. Con gli imballaggi in plastica vanno inseriti anche gli imballaggi in metallo. Tutti gli imballaggi vanno vuotati da eventuali residui e sciacquati. È importante schiacciare bottiglie, flaconi e lattine ed impilare le vaschette. I sacchi vengono raccolti settimanalmente.

### **Raccolta umido**

Nei contenitori marroni areati vanno i sacchetti biodegradabili forniti agli utenti. La raccolta differenziata dell'umido consiste essenzialmente nello scarto della cucina, quali ad esempio: scarti e avanzi di cibo, verdura e frutta, gusci di frutta secca, uova, fondi di caffè, filtri di tè, fiori recisi, ecc. Annodare accuratamente gli appositi sacchetti per evitare cattivi odori e fuoriuscite ed esporli nell'apposito contenitore. L'umido viene raccolto due volte alla settimana.



# COME, DOVE, QUANDO?

La raccolta dei rifiuti  
viene effettuata con le modalità  
del porta a porta Integrale.

---

## ORGANICO DA CUCINA

---



lunedì  
e  
giovedì



L'ORGANICO  
VA NEL CONTENITORE MARRONE

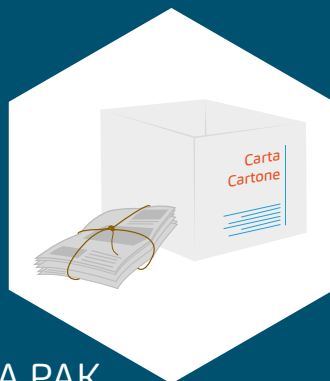
---

# CARTA E CARTONE TETRA PAK

---



Settimanale  
**sabato**



LA CARTA, IL CARTONE E IL TETRA PAK  
VANNO NEL CONTENITORE BIANCO O IN SCATOLONI

---

# VETRO

---



Quindicinale  
**sabato**



IL VETRO VA NEL CONTENITORE VERDE



---

# PLASTICA E METALLI

---



Settimanale  
mercoledì



LA PLASTICA E I METALLI  
VANNO NEL SACCO GIALLO

---

# INDIFFERENZIATO

---



Settimanale  
giovedì



I RIFIUTI INDIFFERENZIATI  
VANNO NEL SACCO VIOLA

---

# ...e tutto il resto?

Per tutti i rifiuti c'è il posto giusto, anche per il vecchio divano della nonna e per le pile del telecomando.



---

## CENTRO DI RACCOLTA

Il Centro di raccolta a servizio del Comune di Induno Olona si trova in via Polveriera. Per ogni informazione telefonare al numero 0332 273238 oppure 0332 273241.

Il centro raccolta è aperto:

### orario estivo (dal 15 aprile al 14 ottobre)

Lunedì	dalle ore 9.00 alle 13.00
Martedì	dalle ore 13.00 alle 18.00
Mercoledì	dalle ore 9.00 alle 13.00
Giovedì	dalle ore 13.00 alle 18.00
Venerdì	dalle ore 9.00 alle 13.00
Sabato	dalle ore 9.00 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 18.00
Domenica	dalle ore 9.00 alle 13.00


### orario invernale (dal 15 ottobre al 14 aprile)

Lunedì	dalle ore 9.00 alle 13.00
Martedì	dalle ore 13.30 alle 16.30
Mercoledì	dalle ore 9.00 alle 13.00
Giovedì	dalle ore 13.30 alle 16.30
Venerdì	dalle ore 9.00 alle 13.00
Sabato	dalle ore 9.00 alle 12.30 - dalle 13.30 alle 17.00

I **privati cittadini** possono recarsi presso il Centro di Raccolta per depositare ogni tipo di rifiuto (riciclabile, voluminoso, ingombrante) per il quale il centro abbia ricevuto autorizzazione.

### I rifiuti che possono essere conferiti al Centro di raccolta sono:

- contenitori e prodotti etichettati T e/o F
- batterie
- oli minerali
- tubi catodici, Tv e monitor
- cartucce toner
- lampade scariche
- frigoriferi e frigocongelatori

- 
- 
- materiali ferrosi
  - pile
  - farmaci scaduti
  - oli vegetali
  - legname
  - pneumatici
  - rifiuti ingombranti
  - apparecchiature elettroniche
  - scarti vegetali

Il **Centro di raccolta non accetta**: secco, rifiuti speciali, isolanti, eternit e altri rifiuti pericolosi, rifiuti inerti di grosse dimensioni (oltre 300 kg al giorno), benzine e combustibili deteriorati, cartongesso, lana di roccia e fogli di carta catramata.

Le **utenze domestiche** hanno accesso al centro con la Carta Regionale dei Servizi.

Le **utenze non domestiche** accedere al centro esclusivamente come indicato nel regolamento comunale solo se provviste delle necessarie autorizzazioni al trasporto rifiuti, nonché di regolare documentazione (formulario) di accompagnamento del rifiuto.

### **Ritiro rifiuti ingombranti**

I rifiuti ingombranti possono essere conferiti al Centro di raccolta di via Polveriera oppure può essere richiesto il ritiro a domicilio a pagamento previa prenotazione.

---

## Punti in città per la raccolta di pile e farmaci

Oltre che al Centro di raccolta, le pile possono essere conferite anche nei contenitori delle vie della città e nei contenitori posizionati in:

- a fianco di via Andreoli 7 (presso la scuola Passerini)
- a fianco di via Campo dei Fiori 20 (presso la scuola Don Milani)
- Supermercato Esselunga

Lo svuotamento dei contenitori avviene con frequenza mensile.

I farmaci scaduti possono essere conferiti presso le due farmacie di via Jamoretti e di via Porro e al centro raccolta. Lo svuotamento dei contenitori avviene con frequenza mensile.



## LE PILE E I FARMACI

### Scarti Vegetali

Gli scarti vegetali possono essere conferiti al Centro di raccolta di via Polveriera. In alternativa è disponibile un servizio di ritiro a domicilio a pagamento previa prenotazione.

---

## La raccolta indifferenziata dei rifiuti

Il ciclo dei rifiuti indifferenziati prodotti avviene mediante un sistema definito “smaltimento dei rifiuti” e articolato nelle seguenti fasi: raccolta, trasporto e smaltimento.

Nel corso dell’anno verranno consegnati gratuitamente 50 sacchi di colore viola trasparente; una volta terminati i sacchi forniti l’utente potrà utilizzare dei sacchi, possibilmente di colore viola, acquistabili in qualsiasi supermercato.

Successivamente, a seguito di opportuna comunicazione, al posto dei sacchi viola potranno essere forniti alle utenze i sacchi con il RFID per la raccolta puntuale del rifiuto indifferenziato.

I rifiuti indifferenziati raccolti vengono smaltiti presso l’impianto indicato dall’amministrazione comunale.

## SERVIZI, COME E QUANDO

SERVIZIO	COME	QUANDO
Pulizia strade	Spazzamento meccanico e manuale zona centro: pulizia manuale della carreggiata e dei cigli e marciapiedi. È incluso il Carnevale.	Frequenza trisettimanale: martedì, mercoledì e sabato. Presso gli uffici comunali è possibile avere il calendario dei passaggi della spazzatrice nelle vie.
SERVIZIO	COME	QUANDO
Pulizia mercati	Raccolta rifiuti e spazzamento area con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici	Frequenza: settimanale (tutti i venerdì) al termine del mercato

---



## LA TASSA SUI RIFIUTI (T.A.R.I.)

Ogni utenza domestica e non domestica è tenuta a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dal Comune. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni.

La somma pagata da ciascuna utenza si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI è destinata a coprire integralmente i costi dei servizi di igiene urbana a Induno Olona e quantificati all'interno del piano economico finanziario redatto ogni anno: pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, nonché quelli sostenuti direttamente dal Comune.

La tariffa è suddivisa in quota fissa e in quota variabile: la prima per coprire i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: gli investimenti, i costi di spazzamento, i costi amministrativi, ecc.), mentre la seconda per coprire i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti).

Per quanto riguarda le utenze domestiche la TARI viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione e relative pertinenze sia il numero dei componenti il nucleo familiare in modo da avere una correlazione più diretta alla produzione dei rifiuti.

Per quanto riguarda le utenze non domestiche la TARI viene calcolata sui metri quadri effettivi considerando una presunta produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza.

All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale nella misura determinata dalla Provincia che viene riversata totalmente alla stessa.

---

## FILO DIRETTO CON ASPEM E CON IL COMUNE

Per garantire al cliente la costante informazione sulle procedure, le iniziative aziendali che possono interessarlo e sulle modalità di prestazione dei servizi, ASPEM utilizza i seguenti strumenti:

SERVIZIO	COME FUNZIONA
Operatore: informazioni o segnalazioni	0332 290303 Orari: vedi orari Centro di raccolta
Sportello dichiarazioni igiene ambientale: (inizio, variazione e cessazione dell'occupazione o conduzione dei locali soggetti a TARI)	Ufficio Tributi aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 10.00 alle 13.00; il lunedì pomeriggio dalle 16.00 alle 18.30; il sabato dalle 9.00 alle 12.00.  Modulistica scaricabile dal sito <a href="http://www.indunoolona.gov.it">www.indunoolona.gov.it</a>
Corrispondenza: domande su servizi di igiene ambientale, suggerimenti e reclami	ASPEM S.p.A. – Servizio Igiene Urbana via S. Giusto 6 – 21100 VARESE fax 0332 290220 <a href="mailto:comunicazioni@aspem.it">comunicazioni@aspem.it</a> Ufficio Tecnico comunale, aperto il lunedì dalle ore 16.00 alle 18.30, mercoledì e venerdì dalle 11.00 alle 13.00.  Email: <a href="mailto:manutenzioni@comune.indunoolona.va.it">manutenzioni@comune.indunoolona.va.it</a>
Sito ASPEM: informazioni sul servizio e comunicazioni ultima ora Comune di Induno Olona	<a href="http://www.aspem.it">www.aspem.it</a> <a href="http://www.indunoolona.gov.it">www.indunoolona.gov.it</a>
Servizio ritiro ingombranti e scarti vegetali	0332 290353 Dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle 12.30



---

## SERVIZI DISPONIBILI A PAGAMENTO

A Induno Olona ASPEM provvede inoltre ad eseguire i seguenti servizi a pagamento a domicilio dietro richiesta dei Clienti:

- raccolta degli scarti vegetali
- raccolta ingombranti

### Raccolta a domicilio scarti vegetali

I residenti a Induno Olona che non hanno la possibilità di recarsi al Centro di raccolta di via Polveriera possono fare richiesta del servizio a pagamento di raccolta a domicilio degli scarti vegetali.

La prenotazione del servizio potrà essere inoltrata dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 contattando il numero 0332 290353. L'operatore prenderà nota delle generalità del richiedente, di un recapito telefonico e del quantitativo di materiale vegetale da ritirare e fisserà la data del passaggio.

Il cliente dovrà dotarsi di uno o più cassonetti da 360 litri in cui inserire gli sfalci da giardino, acquistandoli presso ASPEM al costo di € 60,00 + IVA. La richiesta di acquisto del/dei cassonetto/i dovrà contenere i seguenti estremi a cui verrà inviata fattura da parte di ASPEM: Nome e Cognome; indirizzo completo di numero civico; numero di telefono; codice fiscale.

### Il costo della vuotatura è il seguente:

INTERVENTO	COSTO UNITARIO
Vuotatura bidone	€ 8,00
Vuotatura bidone aggiuntivo	€ 4,00
Prelievo 2 fascine aggiuntive di lunghezza max. di 1 metro e del diametro max. di 0,60 metri (ogni 2 fascine = vuotatura 1 bidone)	€ 4,00

Quantitativo massimo conferibile per ogni intervento: n° 4 bidoni e n° 8 fascine. La fattura viene emessa al raggiungimento dell'importo minimo fatturabile di € 30 + IVA e comunque ogni 4 mesi dall'erogazione del servizio qualora l'importo non raggiunga i 30 euro.

### Raccolta a domicilio ingombranti

I residenti a Induno Olona che non hanno la possibilità di recarsi al Centro di raccolta di via Polveriera possono fare richiesta del servizio a pagamento di raccolta a domicilio di materiale ingombrante (come frigoriferi, lavatrici, materassi, divani, parti smontate

---

di arredi, materiali ferrosi, ecc...).

La prenotazione del servizio potrà essere inoltrata dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 contattando il numero 0332 290353. L'operatore prenderà nota delle generalità del richiedente, di un recapito telefonico e della tipologia del materiale ingombrante da ritirare e lo informerà circa le corrette modalità di esposizione a bordo strada.

Il cliente sarà richiamato dall'operatore che indicherà, a seguito di ottimizzazione del servizio per numero di prese, il giorno del passaggio per il ritiro.

Il costo a carico del cliente per ciascun ritiro sarà di € 35,00 + IVA.

La richiesta può essere inoltrata anche via mail ([ingombranti@aspem.it](mailto:ingombranti@aspem.it)), inserendo i seguenti dati: Comune di Induno Olona, Nome e Cognome; indirizzo completo di numero civico; numero di telefono; codice fiscale; codice contribuente (o nome e cognome dell'intestatario del contratto igiene ambientale) ed infine la descrizione dettagliata del materiale di cui si chiede il ritiro a domicilio.

---

## 11. FAC - SIMILE DI COMUNICAZIONE AD ASPEM

(Si prega di scrivere in STAMPATELLO)

### Mittente

\_\_\_\_\_  
Nome e Cognome

\_\_\_\_\_  
Indirizzo

\_\_\_\_\_  
Città

\_\_\_\_\_  
CAP

\_\_\_\_\_  
Stato

\_\_\_\_\_  
Telefono

\_\_\_\_\_  
E-mail

### Oggetto

RECLAMO  SEGNALAZIONE - SUGGERIMENTO  INFORMAZIONE

### Descrizione e dettagli

più saranno complete queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta.

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Ora

\_\_\_\_\_  
Tipo ed eventuale Numero Veicolo aziendale

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Data

\_\_\_\_\_  
Firma

Il presente modulo, presente sui siti internet di ASPEM e del Comune di Induno Olona, deve essere inviato via email a [comunicazioni@aspem.it](mailto:comunicazioni@aspem.it), o via fax allo 0332 290220, oppure spedito ad ASPEM in via S. Giusto, 6 – 21100 Varese. Il modulo deve essere inviato anche al Comune di Induno Olona – Via Porro, 35 – 21056 Induno Olona – fax 0332 200310 – [manutenzioni@comune.induno-olona.va.it](mailto:manutenzioni@comune.induno-olona.va.it)

La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al numero telefonico 0332.290303, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8,30 alle ore 12.30 e dalle 13.30 alle 17.00. La ringraziamo per la Sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali".

ASPEM via S. Giusto, 6 21100 Varese (VA) - Telefono 0332.290303 - fax 0332.290220 [comunicazioni@aspem.it](mailto:comunicazioni@aspem.it)  
[www.aspem.it](http://www.aspem.it) - Numero Verde 800 960 011

Questa pubblicazione  
è uno **strumento di tutela**  
dei consumatori  
e fornisce **informazioni**  
utili sul **servizio**  
**di igiene ambientale**  
di INDUNO OLONA

in caso di dubbi e per maggiori informazioni:



per aggiornamenti consulta il sito

[www.aspem.it](http://www.aspem.it)

[www.indunoolona.gov.it](http://www.indunoolona.gov.it)

**ASPEM**

Sede legale  
Via S. Giusto 6  
21100 Varese

Sede operativa  
Via Tintoretto 6  
21100 Varese