



Comune
di Sennori



Carta dei Servizi

COMUNE DI SENNORI

Servizio di Igiene Urbana



Sommario

1. PREMESSA	5
2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE	6
3. PRINCIPI FONDAMENTALI	9
4. INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO	13
5. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
5.1. STANDARD GENERALI	13
5.1.1. Accessibilità alle informazioni	13
5.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	14
5.1.3. Informazioni e comunicazioni all'Utente	15
5.1.4. Comportamento del personale	15
5.2. STANDARD SPECIFICI	16
5.2.1. Spazzamento e lavaggio stradale	16
5.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati	16
5.2.3. Raccolta dei rifiuti urbani differenziati	17
5.2.4. Raccolta rifiuti ingombranti	19
5.2.5. Raccolta sfalci e potature	19
5.2.6. Raccolta tessili sanitari (pannolini e pannoloni)	19
5.2.7. Altri servizi	20
6. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ	20
6.1. Organismo di conciliazione	20
6.2. Procedura di reclamo	20
6.3. Penalità	20
6.4. Tutela dell'Utente	21
7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI	21
8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	21

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: “Carta dei Servizi”) è un documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini-Utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

La Carta dei Servizi rappresenta l’impegno del soggetto gestore ad assicurare il massimo livello di qualità del servizio nei confronti dei Cittadini-Utenti, nel rispetto dei principi, delle regole e degli standard in essa prestabiliti, in modo da garantire la chiarezza del rapporto ed il miglioramento continuo del servizio anche attraverso l’individuazione di idonei strumenti di controllo e monitoraggio.

A tal fine, la Carta dei Servizi si propone di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dal soggetto gestore, anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

La presente Carta dei Servizi è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- D.P.C.M. 27/01/1994 (“Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”);
- Legge 11/07/1995 n. 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 19/05/1995, in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286, art. 11, che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli Utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi.
- L. n. 244/2007, art. 2, c. 461, che prevede l’obbligo per il gestore di emanare una “carta della qualità dei servizi”.

2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE

L'esecuzione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel territorio comunale di Sennori, comprensivo delle fasi di raccolta, trasporto agli impianti di smaltimento, pulizia e lavaggio delle strade, nonché realizzazione di campagne di sensibilizzazione degli utenti sono stati affidati tramite gara d'appalto alla Gesenu S.p.A. L'affidamento dei servizi ha avuto inizio il 1° Dicembre 2022 e ricopre un arco temporale di cinque anni.

GE.SE.NU. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato, fondata nel 1980 tra il Comune di Perugia ed una compagine societaria privata, per iniziare un percorso di



proficua collaborazione nella pianificazione e nell'erogazione di servizi di igiene ambientale, rispondendo in tal modo ad una domanda di primaria importanza per l'intera collettività, con soluzioni ed interventi di tutela della salute degli individui, del decoro e dell'immagine della città e delle aree periferiche. Ancora oggi Gesenu S.p.A. è una società per azioni a capitale misto Pubblico/Privato fondata nel 1980, tra il Comune di Perugia (45%) e la Paoletti Ambiente Srl (55%). Questa formula societaria ha reso possibile la complementarità degli elementi propri della visione di governo locale con quelli della gestione manageriale, dello spirito d'iniziativa e di ricerca dell'impresa privata, dando luogo ad un'avanzata esperienza che rappresenta, ancora oggi, un modello ed un esempio di sinergia e di cooperazione nello sviluppo delle reti dei servizi da erogare in un mercato delineato da motivazioni sociali. L'impegno assunto nel tempo da Ge.se.nu. Spa con le diverse amministrazioni pubbliche, con le quali ha sviluppato un'ampia collaborazione interregionale, è quello di concorrere all'obiettivo della qualità della vita dei cittadini per i quali l'azienda, con i suoi centri direzionali e tecnici e con i propri operatori specializzati ai diversi livelli di pulizia, raccolta, trattamento e riciclo, è diventata interlocutore diretto e costante. Il sistema industriale utilizzato è in grado di garantire al territorio una gestione efficiente, efficace e trasparente del ciclo integrato dei rifiuti orientato alla sostenibilità ambientale e adeguato alle strategie nazionali ed europee di settore. Gesenu S.p.A. è in possesso delle **certificazioni UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, UNI ISO 45001:2018, SA8000:2014 e Certificazione Sostenibilità Biocarburanti e**

Bioliquidi ai sensi del DM 14.11.2019. La società gestisce tutti i servizi di igiene urbana, i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti speciali assimilabili e rifiuti urbani pericolosi, dei rifiuti speciali ospedalieri, dei rifiuti per grandi produttori (aziende, centri commerciali, ecc.), nonché i servizi di gestione dei Centri di Raccolta Comunali e il servizio di gestione Ufficio Clienti e relazioni esterne con il pubblico.

Come definito all'Articolo 3 dell'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF, Testo Integrato in tema di Trasparenza del servizio di gestione dei Rifiuti, il Gestore predispone e mantiene aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home page, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni. Nello specifico:

- ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- Carta della qualità del servizio vigente, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso (o comunque dall'avvio dei servizi);

- calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure, ove il servizio medesimo non sia oggetto di programmazione, frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;
- eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti.

Riferimenti del Gestore:

- Responsabile Tecnico: Massimo Pera
- E-mail: gesenu@gesenu.it
- Indirizzo: Strada della Molinella, 7 - Ponte Rio - 06125 Perugia (PG)
- E-mail: ufficioclienti@gesenu.it
- PEC: gesenu@legalmail.it

Canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

- Sportello online: <https://www.gesenu.it/>
- Numero Verde: 800.141.791
- Altro recapito telefonico: 070.85.50.270
- Posta ordinaria: Via del Rame 30, Ponte Felcino - 06134 Perugia (PG)
- Trasparenza Rifiuti: <https://www.gesenu.it/pagine/trasparenza-arera-rifiuti>

Riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

- Sede: Località Badde Cossos SNC, Zona Industriale - 07036 Sennori (SS)
- Orari e giornate di apertura: dal lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 07.00 alle 12.00; mercoledì e sabato dalle 07.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00.

Tutte le informazioni sono comunque accessibili via web nella sezione trasparenza rifiuti dell'ente all'url: <https://www.gesenu.it/pagine/trasparenza-arera-rifiuti>.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza di trattamento

Il soggetto Gestore si impegna nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani e al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socioeconomiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Inoltre, si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e a prestare una particolare attenzione all'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo il gestore Gesenu spa, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

Il soggetto gestore ispira i propri comportamenti nei confronti degli Utenti ai principi di obiettività, giustizia, neutralità ed imparzialità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Continuità e servizio di emergenza

Il soggetto gestore si impegna a garantire un servizio continuo e regolare ed a ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile. Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Partecipazione e accesso agli atti

Gesenu spa, garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore, rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata del Gestore TRU, RT e SL in base al servizio interessato.

Efficienza ed efficacia

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale. Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la

sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

Cortesìa

Il gestore si impegna a garantire agli Utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto, ed a rispondere ai loro bisogni, agevolandoli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. Al momento delle richieste delle singole prestazioni il personale dovrà provvedere a fornire all'Utente le informazioni concernenti i diritti riconosciuti dalla presente Carta dei Servizi, nonché i tempi massimi di esecuzione delle prestazioni. Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per le richieste di informazioni. Il Gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. Il Gestore, inoltre, assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il gestore si impegna a prestare particolare attenzione alla semplificazione del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente, anche attraverso l'impiego di modalità comunicative improntate alla massima chiarezza e comprensibilità dei messaggi. Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

Il Gestore si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Gesenu spa nello svolgimento del servizio e di ogni attività garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare,

anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

Gesenu spa, considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali. A tal fine è stato implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer - DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

Il Gestore promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

Il Gestore garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché assicura e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;

- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

4. INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo schema regolatorio determinato dall'Ente Territorialmente Competente, lo stesso Comune di Sennori.

Con il termine "standard" si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

Lo schema nel quale si posiziona la Gestione, costituita da Gesenu spa e dal Comune di Sennori, con atto n°52 del 17.10.2022, è il I Livello qualitativo minimo.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Nel capitolo seguente vengono illustrati i fattori e i relativi standard da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

5. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

5.1. STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

5.1.1. Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- Ufficio Clienti (Ecosportello) sito in Sennori, Località Badde Cossos SNC, Zona Industriale aperto dal lunedì, martedì, giovedì e venerdì dalle 07.00 alle 12.00; mercoledì e sabato dalle 07.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00, presso il quale è

possibile ottenere tutte le informazioni utili ed il materiale illustrativo in formato cartaceo relativo ai servizi resi dal gestore.

All' Ecosportello ogni cittadino potrà:

- Richiedere informazioni e segnalare eventuali disservizi;
 - Effettuare sottoscrizioni/volture o cessazioni dei contratti di comodato d'uso gratuito;
 - Richiedere l'assegnazione o la sostituzione dei contenitori;
 - Ritirare le attrezzature informatizzate per la raccolta.
- Sportello telefonico, ai numeri 800.141.791 da rete fissa e 070.85.50270 da rete mobile, attivi da lunedì a venerdì 8.30 - 12.00 e 15.00 - 18.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00, attraverso il quale è possibile:
 - Prenotare i servizi a chiamata;
 - Ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - Avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - Richiedere l'erogazione di servizi di raccolta a domicilio su prenotazione, quali raccolta ingombranti e raccolta di sfalci e potature.
 - Servizio WhatsApp al numero 333.9553215; il seguente numero non è abilitato alle telefonate ma esclusivamente alla messaggistica (chat). Il servizio di risposta è garantito durante gli stessi orari di risposta dello Sportello Telefonico. Tramite tale servizio è possibile accedere alle medesime informazioni dell'Ufficio Clienti.
 - Servizio di posta elettronica ufficioclienti@gesenu.it, che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.
 - Sito internet del soggetto gestore (www.gesenu.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati per il territorio con una pagina dedicata.

5.1.2. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

I reclami inerenti al servizio invece possono essere presentati:

- in forma verbale, presso l'Ufficio Clienti (Ecosportello) sito in Sennori, Località Badde Cossos SNC, Zona Industriale aperto dal lunedì, martedì, giovedì e venerdì

dalle 07.00 alle 12.00; mercoledì e sabato dalle 07.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00, o tramite lo sportello telefonico ai numeri 800.141.791 (da rete fissa) e 070.8550270 (da rete mobile), operativo dal lunedì al venerdì dalle 08:30 alle 12:00 e dalle 15:00 alle 18:00, il sabato dalle 08:30 alle 13:00;

- in forma scritta, compilando in ogni sua parte, il form sul sito di Gesenu, attraverso cui sottoporre al Gestore una richiesta scritta, previa compilazione dei dati identificativi dell'Utente, che sarà ricontattato dall'operatore che evaderà la richiesta. I reclami possono essere presentati, preferibilmente, a mezzo posta elettronica contestualmente all'indirizzo ufficioclienti@gesenu.it.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti. I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per fare statistiche e monitorare i disservizi al fine di attuare le conseguenti azioni correttive.

5.1.3. Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- Campagne informative e promozionali per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- Materiale informativo per gli Utenti;
- Incontri con i Cittadini-Utenti o loro rappresentanti territoriali;
- Attivazione di iniziative volte a promuovere e diffondere l'educazione ambientale nelle scuole.

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile.

5.1.4. Comportamento del personale

Tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio. Il soggetto gestore cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale è tenuto a rivolgersi ai Cittadini - Utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I

dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

5.2. STANDARD SPECIFICI

5.2.1. Spazzamento e lavaggio stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia meccanicamente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade. Il soggetto gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti. Nel territorio il servizio di spazzamento stradale è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto. La frequenza e tipologia di intervento è stata determinata in funzione dell'importanza delle strade e delle piazze relativamente al traffico veicolare e pedonale che sopportano. Lo spazzamento viene effettuato prevalentemente su un turno di lavoro che va dalle 06.00 alle 12.30.

5.2.2. Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

La raccolta dei rifiuti è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici. Nel territorio il servizio di raccolta dei rifiuti urbani è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico predisposto. I contenitori adibiti al conferimento devono risultare idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. Il ritardato svuotamento di alcuni mastelli e/o contenitori, derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto, purché sia superata la situazione di ostacolo/impedimento. La fascia oraria prevalente durante la quale i mastelli e/o contenitori vengono svuotati è la seguente: dalle 06.00 alle 12.30.

L'esposizione dell'utente viene regolata tramite due tipologie di calendario, una per le utenze domestiche (zona urbana) e una per le utenze non domestiche. Modalità e frequenza del servizio sono descritte e a disposizione degli Utenti sul sito internet del Gestore Operativo, nell'apposita sezione dedicata, oppure possono essere richiesti contattando l'Ufficio Clienti.

5.2.3. Raccolta dei rifiuti urbani differenziati

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I materiali recuperabili per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- Carta e cartone;
- Plastica e Metalli;
- Vetro;
- Legno;
- Sfalci e potature;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Ingombranti e R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);
- Rifiuti urbani pericolosi di origine domestica (ex R.U.P.);
- Indumenti usati;
- Olii, grassi vegetali.

Nel territorio il servizio di raccolta differenziata è strutturato secondo le modalità definite dal contratto di servizio e dal progetto tecnico. Per approfondimenti sui servizi erogati nel territorio comunale, si può consultare il sito internet del Gestore Operativo nel quale è possibile trovare:

- Regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- Calendari di ritiro;
- Modalità di contatto del servizio clienti.

A supporto del servizio di raccolta porta a porta, è stata posizionata un Ecoisola Informatizzata presso il Campo sportivo in Via San Giovanni, per il conferimento delle seguenti frazioni di rifiuto:

- Plastica e metalli;
- Carta e Cartone;
- Organico;
- Vetro;
- Secco Residuo.

Gli utenti potranno utilizzare l'Ecoisola, tutti i giorni della settimana senza nessun vincolo d'orario, identificandosi con la tessera sanitaria.

Risulta inoltre attivo l'Ecocentro Comunale, che funge da naturale completamento del servizio di raccolta differenziata, fornendo ai cittadini una soluzione per smaltire, oltre ai normali rifiuti differenziabili, tutti quei materiali che, per dimensione o tipologia, non possono essere conferiti nei contenitori domiciliari o stradali.

Tale Ecocentro, situato in Località Badde Cossos SNC (Zona Industriale), è a disposizione di ogni cittadino che può portare gratuitamente un'ampia gamma di rifiuti da riciclare o smaltire in modo selettivo.

Gli orari di apertura risultano essere i seguenti:

- da lunedì a sabato 07.30 - 12.00
- mercoledì e sabato 15.00 - 18.00

È sempre possibile conferire, le seguenti frazioni di rifiuti urbani:

- 15 01 01 Imballaggi di carta e cartone libri, cartoni, tetrapack
- 15 01 02 Imballaggi di plastica
- 15 01 06 Imballaggi in materiali misti
- 15 01 07 Imballaggi di vetro
- 16 01 03 Pneumatici fuori uso
- 20.01.01 Carta e Cartone
- 20 01 02 Vetro
- 20 01 08 Rifiuti biodegradabili da cucine e mense umido organico
- 20 01 10 Abbigliamento indumenti usati
- 20 01 21 Tubi fluorescenti e altri rifiuti contenenti mercurio (R5)
- 20 01 23 Apparecchiature fuori contenenti clorofluorocarburi (R1)
- 20 01 25 Olii e grassi vegetali oli alimentari/di frittura
- 20 01 32 Farmaci scaduti
- 20 01 33 Batterie e accumulatori al piombo
- 20 01 34 Pile esauste
- 20 01 35 Apparecchiature elettriche/elettroniche (R3)
- 20 01 36 Piccoli e grandi Elettrodomestici (R4 e R2)
- 20 01 38 Legno
- 20 01 39 Plastica

- 20 01 40 Metalli
- 20 02 01 Rifiuti biodegradabili Sfalci e potature
- 20 03 01 Rifiuti urbani non differenziati
- 20 03 07 Rifiuti Ingombranti

5.2.4. Raccolta rifiuti ingombranti

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, reti metalliche, etc.) che non possono essere conferiti con il normale servizio di raccolta vengono ritirati presso il domicilio degli Utenti. Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta attraverso prenotazione ai numeri, nei giorni e negli orari definiti precedentemente dello sportello telefonico. L'Utente deve predisporre i rifiuti da ritirare, fino ad un massimo di 3 pezzi di media dimensione, al piano strada nel giorno fissato dall'appuntamento per il ritiro entro le 5:00 del mattino e con le modalità indicate dall'operatore.

5.2.5. Raccolta sfalci e potature

Le potature e gli sfalci sono raccolti con il sistema domiciliare a chiamata, previa prenotazione per concordare il giorno del ritiro. Le potature devono essere conferite all'interno di sacchi o su fascine per evitare la dispersione del materiale esposto. Il servizio è svolto a titolo gratuito su richiesta attraverso prenotazione ai numeri, nei giorni e negli orari definiti precedentemente dello sportello telefonico. In alternativa, gli utenti possono conferire i propri rifiuti "verdi" presso il Centro di Raccolta Comunale.

5.2.6. Raccolta tessili sanitari (pannolini e pannoloni)

Pannolini e i Pannoloni normalmente possono essere gettati nel contenitore dedicato al Rifiuto Secco Residuo. Le famiglie che però, si dovessero trovare in difficoltà, dovendo smaltirne in un numero notevole, possono usufruire di un servizio di raccolta domiciliare in un giorno dedicato. Tale servizio può essere attivato, presso l'Ecosportello, attraverso la compilazione del modulo di attivazione.

5.2.7. Altri servizi

Gesenu S.p.A., nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Raccolta e trasporto di rifiuti abbandonati;
- Pulizia e spurgo caditoie e fognoli stradali;
- Promozione del compostaggio domestico (tutti gli utenti possono richiedere una compostiera presentando istanza all'Ecocentro, compilando il modulo di domanda e poi ritirare l'attrezzatura);
- Pulizia in occasione di festività, manifestazioni, ricorrenze e mercati rionali;
- Servizio di pronto intervento e reperibilità.

6. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ

6.1. Organismo di conciliazione

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate tramite reclamo allo sportello telefonico o comunque via e-mail all'indirizzo ufficioclienti@gesenu.it. Al momento della presentazione del reclamo, l'utente, deve fornire le sue generalità e tutti gli elementi utili alla individuazione del problema ed alla pianificazione degli eventuali interventi correttivi. Il Servizio interessato riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

6.2. Procedura di reclamo

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.1. e 4.1.2 della presente Carta dei Servizi.

6.3. Penalità

Il soggetto gestore riconosce ad ogni Ente il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti affidati. Qualora dai controlli risulti che la Società non provvede alla regolare esecuzione dei vari servizi ed obblighi assunti secondo le modalità definite dai contratti di servizio e dal progetto tecnico predisposto potrebbe essere sottoposta a penalità come previsto dagli atti di gara.

6.4. Tutela dell'Utente

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il gestore garantisce agli Utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento del servizio ed è disponibile per tutti i cittadini sul sito internet www.gesenu.it nella sezione "Trasparenza ARERA / SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO / CARTA DEI SERVIZI". La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione quando necessario. Le eventuali variazioni verranno portate a conoscenza degli Utenti tramite i mezzi di informazione del soggetto gestore. Gli standard e gli impegni del soggetto gestore contenuti nella presente Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio dove opera il soggetto gestore.