



Carta dei **Servizi**

Indice

■ PREMESSA	3
■ LA CARTA DEI SERVIZI	4
COSA È	4
DOVE TROVARLA	4
RIFERIMENTI NORMATIVI/LEGISLATIVI	5
■ GELSIA AMBIENTE SRL	6
INFORMAZIONI SOCIETARIE	6
LE CERTIFICAZIONI DI GELSIA AMBIENTE SRL	7
GELSIA AMBIENTE SRL IN NUMERI	7
■ PRINCIPI FONDAMENTALI	8
■ I SERVIZI EROGATI	10
IGIENE DEL SUOLO	10
RACCOLTA RIFIUTI	11
LA RACCOLTA PORTA A PORTA	12
GESTIONE PIATTAFORMA ECOLOGICA	14
“DOVE LO BUTTO”	14
■ TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA	15
STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI	16
TABELLA STANDARD DI QUALITÀ - INDENNIZZO	16
■ QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI CONTROLLI	17
■ SEDI E UNITÀ LOCALI	18
FACILITAZIONI PER UTENTI CON DISABILITÀ	18
■ COMUNICAZIONE	19
INFORMAZIONI AI CLIENTI E RECLAMI	19
■ MEZZI DI INFORMAZIONE	19
■ GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	20
MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	20
■ TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI	20

Premessa

Gelsia Ambiente Srl persegue obiettivi di miglioramento continuo dei servizi offerti ai propri clienti. Per questa ragione, la Società ha deciso di dotarsi della presente Carta dei Servizi, allo scopo di fornire al cittadino uno strumento di informazione chiaro, completo e di immediata consultazione. Il presente documento contiene una sezione principalmente descrittiva della struttura della Società e dei servizi erogati, una sezione informativa contenente i contatti e le modalità di interfaccia con i cittadini, nonché le forme di tutela previste.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- *Il Contratto di Servizio per lo svolgimento dell'attività di Igiene Ambientale all'interno del territorio del Comune di riferimento e relativi allegati;*
- *Il regolamento comunale del servizio di gestione dei rifiuti.*

La Carta dei Servizi vuole essere la dimostrazione di un patto che Gelsia Ambiente Srl si impegna a stringere con il cittadino.



La Carta dei Servizi cosa è

La Carta dei Servizi è un documento, destinato alla consultazione dei cittadini, attraverso il quale Gelsia Ambiente Srl assume, nei confronti della propria utenza, una serie di impegni riguardanti le modalità di erogazione e gli standard di qualità dei servizi offerti.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Società fornisce, inoltre, tutte le informazioni necessarie inerenti le forme di interfaccia e le modalità di tutela previste per il cittadino, fornendo in tal modo un utile strumento per il controllo del rispetto degli impegni. In questo senso, la Carta dei Servizi rappresenta una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Gestore poiché costituisce lo strumento grazie al quale il cittadino viene a conoscenza di cosa debba aspettarsi dalla Società e ne verifica la corretta erogazione delle attività nei propri confronti.

La Carta dei Servizi consente al cittadino di informarsi in maniera trasparente e completa sulle attività che Gelsia Ambiente Srl svolge quotidianamente sul territorio di riferimento e fornisce all'utente una serie di elementi sui livelli di qualità dei servizi offerti.

All'interno del presente documento:

- sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico, nel caso specifico del servizio di Igiene Urbana;
- vengono definiti indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun cliente;
- sono dichiarati i diritti dei clienti all'informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio;
- sono individuati i principali strumenti adottati a riguardo.

Nella Carta dei Servizi la Società dichiara quali servizi intende erogare e l'impegno a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Inoltre, all'interno del documento, il cittadino può trovare:

- le modalità di accesso alle informazioni sui servizi erogati;
- le modalità per inoltrare reclami, segnalazioni e prenotazione dei servizi domiciliari.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato.

Dove trovarla

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente che può:

- scaricarla direttamente dal sito www.gelsiambiente.it nella sezione relativa al proprio Comune;
- scaricarla direttamente dal sito internet del proprio Comune.

RIFERIMENTI NORMATIVI/LEGISLATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 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;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Regione Lombardia:

- Legge Regionale 26/2003 e s.m.i. che prevede l'obbligo di adottare la Carta dei Servizi per il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- Decreto di Giunta Regionale 12/12/2007 n° 8/6144, Schema tipo Carta Servizi dei rifiuti.



Gelsia Ambiente srl

INFORMAZIONI SOCIETARIE

Il 1° gennaio 2008 nasce il Gruppo AEB-Gelsia, erede dell'esperienza e della storia delle aziende municipali che, fin dai primi anni del '900, hanno fornito i principali servizi pubblici ai cittadini della Brianza.

Gelsia Ambiente Srl è la Società del gruppo che si occupa dei Servizi di Igiene Ambientale, quali la raccolta dei rifiuti, la pulizia di strade e aree pubbliche, la gestione di Piattaforme Ecologiche, l'intermediazione dei recuperi e degli smaltimenti, la Comunicazione e il Servizio Clienti.

Nel 2018 si è concluso un iter che ha portato all'ingresso del Partner Privato A2A Integrambiente Srl nell'assetto societario. Gelsia Ambiente Srl si è quindi trasformata in Società a partecipazione mista pubblico-privata, indirettamente controllata al 70% da Enti Pubblici (Comuni) e al 30% dal Partner Industriale. Questa trasformazione ha permesso l'espansione del bacino di Comuni su cui opera la Società e ha consentito di stipulare contratti per la gestione integrata dei servizi di Igiene Ambientale, segnando l'inizio di un percorso di crescita, innovazione e nuovi investimenti, nell'ottica di una più ampia visione strategica.

Gelsia Ambiente Srl gestisce i servizi di Igiene Ambientale sul territorio Brianzolo, servendo una popolazione di circa 450.000 abitanti, offrendo un servizio capillare, promuovendo il riciclo e il recupero dei rifiuti finalizzato ad un loro riutilizzo.

Attraverso il costante impegno della Società e dei cittadini, la percentuale media di raccolta differenziata per il 2018 ha quasi raggiunto l'80%.

Dati relativi ai singoli Comuni sono consultabili sul sito www.gelsiambiente.it.

LE CERTIFICAZIONI DI GELSIA AMBIENTE SRL

Gelsia Ambiente Srl è in possesso delle seguenti certificazioni:

- certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- certificazione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2015;
- certificazione per la Sicurezza dei lavoratori OHSAS 18001:2007;
- certificazione ISO 39001:2012 Sistema di Gestione per la Sicurezza Stradale (RTS) "Road Traffic Safety Management System", che identifica uno standard di gestione per la riduzione del rischio stradale.

Il Sistema di Gestione Integrato per Qualità, Ambiente e Sicurezza e Sicurezza Stradale, adottato da Gelsia Ambiente Srl, viene verificato annualmente da un Ente di certificazione riconosciuto e accreditato da "ACCREDIA".

Tutti i certificati sono liberamente visionabili sul sito internet aziendale nella sezione Società>Certificazioni.

GELSIA AMBIENTE SRL IN NUMERI

La missione della Società è quella di offrire un servizio efficiente che sappia valorizzare il rispetto per l'Ambiente, ed è merito dell'impegno costante del suo personale, oltre che dell'indubbia sensibilità dei cittadini, se la raccolta differenziata nei Comuni attualmente gestiti ha quasi raggiunto l'80%.

Dati aggiornati al 31/12/2018

Personale	350
Popolazione servita [num. Ab.]	450.000 circa
Totale rifiuti raccolti [t]	177.969
Produzione pro capite [Kg/anno]	395
Raccolta differenziata [%]	77%
Totale strade pulite [Km]	1.150
N° Piattaforme Ecologiche gestite	19 + 3 in attivazione
Rifiuti raccolti presso le Piattaforme Ecologiche [t]	83.645

PRINCIPI FONDAMENTALI

L'erogazione dei servizi offerti da Gelsia Ambiente Srl avviene nel pieno rispetto dei seguenti valori:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'erogazione del servizio è ispirata ai valori di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità, assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio, Gelsia Ambiente Srl garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

QUALITÀ E SICUREZZA

Gelsia Ambiente Srl si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

CONTINUITÀ

Gelsia Ambiente Srl si impegna ad erogare il servizio in forma continuativa, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Gelsia Ambiente Srl (quali ad esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi dei lavoratori). Il Gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, comunicando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

PARTECIPAZIONE

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Gelsia Ambiente Srl si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Gelsia Ambiente Srl si impegna a rispettare le prescrizioni che deriveranno da quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti e delle modalità di gestione delle richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazioni degli utenti nell'ambito rifiuti, secondo quanto definito rispettivamente nelle Deliberazioni N. 197 e 226 del 5 aprile 2018.

TRASPARENZA

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Gelsia Ambiente Srl è dotata di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

CORTESIA E INFORMAZIONE

Gelsia Ambiente Srl si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. Gelsia Ambiente Srl garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplice possibile, e pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. La Società assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Gelsia Ambiente Srl si impegna a proporre continui miglioramenti dei livelli di efficacia ed efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'Ambiente e promuovendo attività di formazione ed informazione del proprio personale.

QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ

Nell'espletamento delle proprie attività, Gelsia Ambiente Srl mantiene attivo un sistema di gestione per la Qualità e un sistema di gestione per l'Ambiente, per migliorare il proprio servizio e offrire la massima cura nella gestione dell'utente e del territorio. La Società è impegnata nel rispetto dell'Ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte, nonché assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e prevenendo dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'Ambiente stesso. Le ditte che svolgono attività per conto di Gelsia Ambiente Srl hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità della Società stessa. Inoltre, Gelsia Ambiente Srl fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito. Gelsia Ambiente Srl si impegna anche a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si espleta anche nel promuovere iniziative di raccolte separate, privilegiando il recupero di materia.

PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA

Gelsia Ambiente Srl è in possesso delle autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di raccolta rifiuti, gestione Piattaforme Ecologiche e intermediazione di rifiuti.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

I servizi erogati

Per fornire i propri servizi di Igiene Urbana, Gelsia Ambiente Srl si avvale di mezzi a basso impatto ambientale e di mezzi elettrici.

La flotta è caratterizzata da veloci turnover, a garanzia della migliore tecnologia disponibile e del rispetto dell'Ambiente. È composta da 315 unità (dato 2018) tra compattatori, spazzatrici, mezzi per la raccolta differenziata dotati di apposita "vasca", autocarri di piccole dimensioni e mezzi elettrici per la pulizia e lo spazzamento manuale dei marciapiedi e dei parchi pubblici.

Ogni mezzo dedicato è in possesso di un sistema di rilevamento satellitare, che consente di ricevere, convertire, registrare e trasmettere a consolle remota e/o a server centrale i dati di localizzazione ottenibili con il sistema GPS.

L'energia necessaria per l'alimentazione dei mezzi elettrici è prodotta anche attraverso un impianto fotovoltaico realizzato presso la sede principale della Società sita in Desio. L'impianto ha una potenza FV di 34,96 kWp con una producibilità annua di 1.200.000 kWh/kWp.

IGIENE DEL SUOLO



Il Servizio di Igiene del Suolo comprende le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, pulizie griglie e caditoie, pulizia piste ciclabili ed aree verdi, svuotamento cestini, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati.

Le frequenze, le modalità di espletamento del servizio e il dettaglio delle aree interessate, sono indicate negli allegati tecnici al Contratto di Servizio stipulato tra Gelsia Ambiente Srl e il Comune.

È inoltre previsto un servizio complementare di intervento, laddove necessario e richiesto, principalmente in concomitanza di eventi, sagre, fiere e feste patronali. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al Gestore, quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali.

Per l'identificazione della zona di appartenenza della vostra via di interesse, si invita a consultare il sito web del Comune.

RACCOLTA RIFIUTI



Gelsia Ambiente Srl espleta il servizio di raccolta dei rifiuti in base alle condizioni prescritte nel Contratto di Servizio stipulato tra il Gestore e il Comune con i relativi allegati.

Obiettivo di Gelsia Ambiente Srl è promuovere la riduzione della produzione dei rifiuti e massimizzare le frazioni differenziate per poterle avviare ad un corretto recupero, considerando i rifiuti non come scarti ma come risorse da utilizzare come materie prime seconde.



Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche delle attività svolte:

LA RACCOLTA PORTA A PORTA

Le modalità e le frequenze della raccolta differenziata porta a porta specifiche dei Comuni ove la Società eroga il servizio, sono descritte e a disposizione degli utenti sul sito internet www.gelsiambiente.it, nell'apposita sezione dedicata, oppure possono essere richieste all'indirizzo mail infoambiente@gelsia.it o al numero verde 800.445964.

Nello specifico, sono fornite le seguenti informazioni:

- le regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- i calendari di ritiro;
- le modalità di contatto del servizio clienti.

Le modalità generali vengono di seguito sintetizzate:

RIFIUTO	FREQUENZA DI RACCOLTA	CONTENITORE
CARTA E CARTONE	Settimanale	In scatole, sacchetti di carta o legati con spago. Nel contenitore bianco condominiale ove previsto
VETRO	Settimanale	Nell'apposito contenitore da 35/120/240 litri a seconda delle specifiche comunali
PLASTICA E METALLO*	Settimanale	Nel sacco trasparente/trasparente giallo
PLASTICA MONOMATERIALE (ove previsto)	Settimanale	Nel sacco trasparente/trasparente giallo
VETRO E LATTINE (ove previsto)	Settimanale	Nell'apposito contenitore da 35/120/240 litri a seconda delle specifiche comunali
ORGANICO (UMIDO)	Bisettimanale	Nel sacchetto biodegradabile e compostabile inserito nell'apposito contenitore da 10/35/120 litri a seconda delle specifiche comunali
SECCO INDIFFERERENZIATO	Settimanale	Nel sacco blu ^{RFID} (ove previsto) Nel sacco trasparente/trasparente grigio (ove previsto)
PANNOLINI/PANNOLONI E TRAVERSE IGIENICHE (ove previsto)	Bisettimanale	Nel sacco arancione

SACCO BLU^{RFID}



A partire dall'anno 2013, Gelsia Ambiente Srl sta introducendo sul proprio territorio una nuova e innovativa modalità di raccolta del secco indifferenziato tramite il sacco blu dotato di tecnologia RFID. Si tratta di un sacco speciale, di colore blu semi-trasparente, dotato di un chip elettronico (tag) con un codice abbinato a ogni utenza. Nelle giornate di ritiro, il sacco regolarmente esposto in strada viene caricato dagli operatori sui mezzi dotati di un sistema di registrazione (reader), che rileva il codice e trasferisce i dati ad un software centrale, che elabora la quantità di rifiuto effettivamente prodotta da ogni cittadino.

Questa nuova modalità ha permesso un incremento medio della raccolta differenziata di più di 10 punti percentuali e ha posto le basi per la calibrazione della tariffa secondo il principio *"meno inquinare e meno pagare"*.

All'interno del sito internet della Società, è stata creata una nuova sezione (www.gelsiambiente.it/unsaccogiusto) nel quale sono state inserite tutte le informazioni necessarie al cittadino.

RIFIUTI

Oltre al conferimento in Piattaforma Ecologica, a seconda di quanto definito dal Contratto di Servizio, Gelsia Ambiente Srl provvede al ritiro, su prenotazione, dei rifiuti ingombranti e dei RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) di grandi dimensioni.

Per informazioni sul servizio e per la prenotazione dei ritiri è a disposizione dell'utente il numero verde 800.445964 e l'apposita sezione sulla home page del sito www.gelsiambiente.it.

SFALCI VERDI

Gli sfalci verdi possono essere conferiti alla Piattaforma Ecologica comunale. Il Contratto di Servizio definisce, inoltre, alcuni servizi aggiuntivi di ritiro del verde a domicilio, tramite contenitori verdi da 120/240 litri. Per consultare i servizi è a disposizione dell'utente il numero verde 800.445964 e l'apposita sezione sulla home page del sito www.gelsiambiente.it.

GESTIONE PIATTAFORMA ECOLOGICA

Il servizio di gestione delle Piattaforme Ecologiche si svolge attraverso la messa in atto di molteplici attività funzionali a consentire ai cittadini e alle aziende di conferire in sicurezza una serie di rifiuti domestici e non, al fine dell'avvio degli stessi agli impianti di smaltimento/trattamento/recupero.

I cittadini e le attività produttive e commerciali possono accedere alla Piattaforma Ecologica del proprio Comune, secondo le modalità indicate sul sito web della Società, nelle sezioni relative al Comune di appartenenza. Le informazioni relative al servizio possono essere reperibili anche tramite il Servizio Clienti al numero 800.445964.

Presso le Piattaforme Ecologiche è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. Salvo diversa indicazione specifica, le categorie di rifiuti conferibili sono:

- ingombranti (materassi, poltrone e rifiuti non riciclabili);
- carta e cartone;
- scarti verdi - escluso imprese (erba in sacchi, potature, ramaglie in fascine);
- legno (mobili smontati, bancali, cassette, legname vario);
- vetro (lastre, damigiane e bottiglie);
- metalli (rottami in ferro, ecc.);
- macerie - escluso imprese (derivate da piccole manutenzioni domestiche);
- oli esausti di frittura - escluso imprese;
- oli esausti d'auto - escluso imprese;
- T e/o F - escluso imprese (contenitori e resti di vernici e solventi);
- farmaci - escluso imprese (anche nei contenitori presenti sul territorio);
- pile - escluso imprese (anche nei contenitori presenti sul territorio);
- batterie al piombo - escluso imprese;
- cartucce del toner di fotocopiatrici e stampanti - escluso imprese;
- RAEE - anche le imprese se iscritte alla categoria 3 bis RAEE (lavatrici, lavastoviglie, cucine a gas, frigoriferi, congelatori e condizionatori, computer e stampanti, lampade al neon, televisori e monitor di computer).

NON POSSONO ESSERE CONFERITI I SEGUENTI RIFIUTI:

- bidoni che hanno contenuto prodotti chimici;
- residui industriali;
- lana di roccia;
- cartongesso;
- rifiuti speciali non assimilati;
- eternit.

“DOVE LO BUTTO”

In caso di dubbi su dove conferire un determinato rifiuto è possibile consultare l'apposita sezione “Dove lo butto” al link <http://www.dovelobutto.org/gelsia/>, selezionando il Comune di interesse.



Tutela ambientale e sicurezza

La Società, attraverso la propria politica aziendale, pone al centro della propria attività la tutela dell'Ambiente e del Territorio, la sicurezza dei propri dipendenti e dei cittadini. In quest'ottica effettua e promuove:

- la raccolta differenziata sul territorio e/o presso la Piattaforma Ecologica, dei rifiuti provenienti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- l'informazione e la sensibilizzazione:
 - dei cittadini, nei confronti della tutela ambientale, con particolare riguardo al ciclo integrato dei rifiuti;
 - dei giovani, attraverso programmi mirati di educazione ambientale promossi nelle scuole;
 - dei dipendenti, nei confronti della sicurezza e delle certificazioni qualitative, ambientali e comportamentali nei rapporti con l'utenza;
 - degli utenti, tramite apposite campagne di comunicazione;
- investimenti finalizzati al potenziamento ed all'aggiornamento degli automezzi, delle attrezzature, degli impianti e dei cantieri operativi;
- l'acquisto e l'utilizzo di mezzi con la miglior tecnologia disponibile, con il minor consumo e minore impatto ambientale, quali autospazzatrici a bassa rumorosità, auto compattatori nel pieno rispetto della normativa antinquinamento, autocarri anche a metano ed elettrici.

Standard di qualità dei servizi

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi, gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato. Gli indicatori di qualità inseriti nella presente carta fanno riferimento a due macro aree:

1. qualità del servizio erogato;
2. rapporti con la clientela.

A ciascuno degli indicatori è associato un livello specifico di qualità, intendendosi come tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente e verificabile dallo stesso.

La Società garantisce altresì un "livello generale di qualità", inteso come il complesso delle prestazioni rese, previste dal capitolato tecnico allegato al Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune, con le relative penali ivi indicate.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard specifici che il Gestore deve rispettare.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, si prevede l'indennizzo economico indicato in tabella.

TABELLA STANDARD DI QUALITÀ - INDENNIZZO

Macro area	Indicatore	Obiettivo	Standard	Tipologia	Indennizzo
Qualità del servizio erogato; raccolta rifiuti tutte le frazioni	Mancata raccolta presso l'utenza (a seguito di regolare esposizione)	Segnalazione di mancata raccolta	Nessuna segnalazione (entro le ore 15.00)	Specifico	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato; raccolta rifiuti ingombranti su prenotazione	Garanzia della effettuazione delle attività di recupero	Segnalazioni di attività prenotate e non eseguite; rispetto nel 100% dei casi	Nessuna segnalazione	Specifico	Recupero entro il giorno successivo
Rapporti con la clientela	Tempo di risposta a reclami pervenuti per iscritto (lettera, e-mail)	Per reclami completi di tutti gli elementi di valutazione	10 giorni lavorativi (escluso sab-dom)	Specifico	20 €
Rapporti con la clientela	Tempo per consegna Kit nuove utenze o sostituzione contenitori per rottura imputabile al servizio	Tutte le forme di richiesta scritta (sportello, e-mail) dalla data di ricezione istanza	20 giorni lavorativi (escluso sab-dom)	Specifico	20 €
Rapporti con la clientela	Tempo massimo risposta da call center	Tempo massimo di attesa su telefonata al call center	50 ore settimanali di funzionamento 6 minuti	Specifico	20 €

Una piccola collaborazione richiesta ai cittadini

Una città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra Gestore ed i cittadini. Con la presente Carta dei Servizi, Gelsia Ambiente Srl, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione ed al senso civico, invita a:

- utilizzare i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati;
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti, ma utilizzare gli appositi servizi;
- nelle passeggiate con il cane, munirsi di apposito kit per l'immediata rimozione delle deiezioni canine dal suolo pubblico;
- rispettare i divieti di sosta per il lavaggio delle strade e/o i divieti di transito temporanei per la pulizia delle aree mercatali, ove previsti;
- fare una corretta raccolta differenziata dei rifiuti;
- esporre i contenitori della raccolta porta a porta nei tempi e nei modi dovuti, evitando di ingombrare la sede stradale e i marciapiedi per troppo tempo.

QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI CONTROLLI

Gelsia Ambiente Srl si impegna a:

- pianificare le modalità di raccolta differenziata dei rifiuti nel modo in cui siano garantite la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'Ambiente in generale;
- effettuare i servizi con continuità e regolarità;
- garantire un corretto comportamento del proprio personale durante il servizio;
- fornire le informazioni ai cittadini sui servizi erogati dalla Società, utilizzando tutti i canali di comunicazione disponibili;
- far rispettare i regolamenti e le norme sulla raccolta differenziata per la gestione dei rifiuti, con azioni di accertamento delle violazioni e relative sanzioni.

La Società garantisce un "livello generale di qualità", inteso come il complesso delle prestazioni erogate della Società, così come previste dai capitolati tecnici allegati ai Contratti di Servizio sottoscritti con i Comuni.



Sedi e unità locali

La Società dispone di insediamenti stabili di seguito specificati:

Sede legale	via Caravaggio, 26/A - 20832 Desio (MB)
Sedi secondarie	<p>Stazioni ecologiche</p> <p>Albate - Via San Carlo 28</p> <p>Besana in Brianza - Via Matteotti, 1 (Villa Raverio)</p> <p>Biassono - Via Locatelli, 131</p> <p>Bovisio Masciago - Via Brughetti, 54</p> <p>Briosco - Via Daneda</p> <p>Cabiate - Via G. Di Vittorio</p> <p>Ceriano Laghetto - Via Vicinale del Nosetto, 131</p> <p>Cesano Maderno - Via Fabio Massimo</p> <p>Cusano Milanino - Via Bellini</p> <p>Desio - Via Einaudi, 3</p> <p>Giussano - Via Consortile della Gibbina, 1</p> <p>Limbrate - Via XX Settembre, 13</p> <p>Lissone - Via delle Industrie</p> <p>Muggiò - Via Figini, 59</p> <p>Rovello Porro - Via Ariosto, 81</p> <p>Seregno - Via Reggio, 63</p> <p>Seveso - Via Eritrea</p> <p>Sovico - Viale Brianza (area self)</p> <p>Varedo - Via Merano</p> <p>Verano Brianza - Via Sabbionette, 9</p>
Sportelli	<p>Bovisio Masciago - Via Volta, 3</p> <p>Desio - Via Caravaggio, 26/A</p> <p>Lissone - Via Loreto, 25</p> <p>Seregno - Via F.lli Bandiera, 30</p> <p>Triuggio - Via Cascina Gianfranco, 55</p>
Deposito mezzi	<p>Desio - Via Caravaggio, 26/A</p> <p>Giussano - Via Dispersi in Guerra, 6</p> <p>Limbrate - Via Isonzo, 9</p> <p>Seveso - Via Miglioli, 21</p>
Deposito di materiali di consumo	Desio - Via Rossini, 114

Gelsia Ambiente Srl pone particolare attenzione all'ottimizzazione delle attività di sportello in modo da fornire agli utenti un servizio sempre efficiente, minimizzando i tempi di attesa.

FACILITAZIONI PER UTENTI CON DISABILITÀ


L'impegno della Società è volto ad assicurare particolare attenzione agli utenti non autosufficienti e agli anziani. A tutte le sedi e uffici della Società, nonché alle Piattaforme Ecologiche gestite, si può accedere senza incontrare barriere architettoniche. Il personale addetto è a disposizione per fornire assistenza e informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti.



Comunicazione

INFORMAZIONI AI CLIENTI E RECLAMI

Le richieste di informazioni, le segnalazioni e i reclami possono essere effettuati da tutti gli utenti:

- telefonicamente componendo il numero verde  attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00;
- tramite il sito web **www.gelsiambiente.it**;
- per corrispondenza, scrivendo a Gelsia Ambiente Srl - via Caravaggio 26/A, 20832 Desio (MB);
- tramite e-mail all'indirizzo **infoambiente@gelsia.it**;
- tramite fax al numero **0362/482900**;
- personalmente, tramite uno degli sportelli aperti al pubblico.

Mezzi di informazione

Per garantire al cliente una corretta, costante e capillare informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, la Società utilizza i seguenti strumenti:

- sito internet **www.gelsiambiente.it**;
- stampati, opuscoli, libretti informativi, materiale illustrativo in diffusione;
- utilizzo degli spazi disponibili sulle fatture del servizio;
- organismi di informazione locali, radio, giornali;
- manifesti affissi negli spazi disponibili delle pubbliche affissioni e/o locandine distribuite nei negozi e pubblici esercizi.

Gelsia Ambiente Srl si impegna a individuare e utilizzare i mezzi di Comunicazione più adeguati e rapidi per fornire ai propri clienti informazioni chiare, complete e tempestive.

Grado di **Soddisfazione** del **cliente**

MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, può essere segnalata dal cliente agli Uffici della Società. Allo stesso modo la Società sollecita la collaborazione nel segnalare giudizi, suggerimenti, anomalie e/o proposte migliorative del servizio.

Il grado di soddisfazione dei clienti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato annualmente attraverso apposite indagini periodiche di “Customer Satisfaction” condotte da Società specializzate su un campione significativo di clienti o direttamente dall’Ufficio Qualità del Gruppo.

L’intento è di rilevare scientificamente conoscenza ed immagine di Gelsia Ambiente Srl in accoppiata con la soddisfazione verso i servizi resi, in modo da:

- fissare lo stato dell’arte (anche in ottica certificazione ISO), individuando i punti di forza e le aree di miglioramento, il livello di conoscenza ed i tratti d’immagine di Gelsia Ambiente Srl;
- individuare le principali leve per incrementare la soddisfazione degli utenti, al fine di sviluppare un piano di miglioramento nell’ottica di “proteggere” le attuali posizioni di mercato e svilupparsi sia orizzontalmente che verticalmente nell’ambito della cura dell’Ambiente e della gestione dei rifiuti;
- avere evidenze oggettive presentabili alle Amministrazioni Comunali committenti (al di là dei commenti di singoli, di giornali o provenienti dai “social network”, che spesso danno voce alle frange estreme più rumorose, non necessariamente rappresentative della maggioranza degli utenti);
- utilizzare le informazioni ai fini della comunicazione esterna (istituzionale e alla clientela) ed interna (es. newsletter, “house organ”).

I risultati delle indagini sono pubblicate sul sito internet www.gelsiambiente.it.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gelsia Ambiente Srl si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016**, in vigore da maggio 2018.

I dati personali che Gelsia Ambiente Srl raccoglie dai suoi clienti/utenti all’atto della stipula del contratto o al momento dell’erogazione di particolari servizi sono acquisiti al fine dell’espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stipula contratto Tariffa Igiene Ambientale, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e vengono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all’erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette fatturazione Tariffa Igiene Ambientale; eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Ai sensi del Regolamento UE succitato, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l’eventuale rifiuto comporterà però per Gelsia Ambiente Srl l’impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, ecc. ai sensi degli articoli 15,16, 17 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

Modulo reclami

Spettabile

Gelsia Ambiente Srl

Via Caravaggio 26/A

20832 Desio (MB)

Io sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Esprimo il seguente reclamo:

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

Fax: _____

e-mail: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____

Data _____

Firma

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Modulo segnalazioni

Spettabile

Gelsia Ambiente Srl

Via Caravaggio 26/A

20832 Desio (MB)

Io sottoscritto/a

Nome _____ Cognome _____

Suggerimenti:

Recapiti:

Fax: _____

e-mail: _____

Indirizzo: _____

Recapito telefonico: _____

Data _____

Firma

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.