COMUNE DI
RONCIGLIONE

GruppoGesenu
PROFESSIONE AMBIENTE

Comune di Ronciglione

CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Sommario

La Carta dei Servizi del Comune di Ronciglione

Contenuti e diffusione pag. 5
Riferimenti normativi pag. 6

GESENU spa

Informazioni societarie pag. 7

I principi

Eguaglianza e imparzialità pag. 9
Qualità e sicurezza pag. 9
Continuità del servizio pag. 9
Partecipazione pag. 10
Trasparenza pag. 10
Cortesia e informazione pag. 10
Efficacia ed efficienza pag. 10
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi pag. 10
Professionalità e competenza pag. 10

I servizi erogati

Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani pag. 12
Raccolta rifiuti porta a porta pag. 12
Raccolta rifiuti ingombranti pag. 13
Centro di raccolta comunale pag. 13
Compostaggio domestico pag. 14
Spazzamento stradale pag. 14
Altri servizi pag. 15

Standard di qualità del servizio e indennizzi pag. 15

Tutela dell'utente pag. 18

Diritto di accesso alle informazioni pag. 19

La Carta dei Servizi del Comune di Ronciglione

Contenuti e diffusione

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:
- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti. Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

La Carta dei Servizi è a disposizione di ogni cittadino/Utente che può:
- scaricarla direttamente dal sito internet di Gesenu spa.: https://www.gesenu.it/pagine/ronciglione

Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione:

- dell'articolo 27 della L.R. 11/2009 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate"
- del Contratto di Servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani sottoscritto con il Comune di Ronciglione data in data 9 ottobre 2020, CIG 801933656A - CUP C79E19000590004.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) 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 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U.del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) 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.

Il Gestore si impegna, inoltre, a rispettare le prescrizioni che derivano dalle deliberazioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti.

La GESENU spa

Informazioni societarie

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 a capitale misto Pubblico/Privato, tra il Comune di Perugia (45%) e la Paoletti Ecologia Srl (55%). Questa formula societaria ha reso possibile la complementarietà 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 Gesenu con le diverse amministrazioni, 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.

L'azienda offre la più completa gamma dei servizi di igiene urbana ed extraurbana, mezzi tecnici e tecnologici, formazione, comunicazione finalizzata alla prevenzione e riduzione a monte dei rifiuti e all'incentivazione della raccolta differenziata, al recupero e al riuso dei materiali, al compostaggio della frazione organica e al recupero energetico.

Tutte le metodologie, dalla meccanizzazione ai servizi domiciliati e di raccolta "porta a porta", sono attuate in parallelo ad un'informazione capillare all'utenza per educare sull'importanza di dividere e conferire i materiali, consentendone il recupero a vantaggio di ampie economie di scala nella filiera ecologica.

La sede Legale è in via della Molinella, 7 a Ponte Rio (PG).

I principi

Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e il Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore agisce inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.

Continuità del servizio

Il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario sospendere o ridurre temporaneamente il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. Il Gestore, pertanto, 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.

Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i, e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. Tali elementi saranno per il Gestore ottimi strumenti per il migliorare il proprio servizio.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Il Gestore è dotato 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

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.

Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

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.

Efficacia ed efficienza

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.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

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.

Professionalità e competenza

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 che di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

I servizi erogati

Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani

La raccolta stradale dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento vengono sottoposti ad interventi di pulizia periodici.

In caso di due o più giornate festive consecutive il servizio viene interrotto solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti derivante da cause estranee al Gestore – come per esempio veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc. - viene comunque contenuto entro le 48 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento.

Modalità e frequenza del servizio del Comune di Ronciglione sono descritte e a disposizione degli Utenti sul sito internet del Gestore, nell'apposita sezione dedicata, oppure possono essere richiesti tramite l'Ufficio Clienti.

Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area privata - cortili interni, giardini, aree antistanti l'abitazione/ attività - di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utenza servita.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

Per approfondimenti sui servizi erogati del Comune di Ronciglione sono descritte e a disposizione degli Utenti sul sito internet del Gestore, nell'apposita sezione dedicata, nel quale troverete:

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

Raccolta rifiuti ingombranti

Nel Comune di Ronciglione è attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio. Per ulteriori informazioni consulta il sito internet del Gestore oppure rivolgiti all'Ufficio Clienti.

Centro di raccolta comunale

Nel Comune di Ronciglione è presente un Centro di Raccolta per consentire agli utenti di conferire una serie di rifiuti differenziabili.

Presso il Centro di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili. Per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nel Centro di Raccolta, consultare il sito internet del Gestore.

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- vetro;
- plastica;
- ferro e alluminio;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;

- inerti (ove previsto);
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati “t” e/o “f” (ove previsto).

Gli Utenti possono accedere al Centro di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul sito internet del Gestore. Eventuali ulteriori giorni di chiusura saranno segnalati con apposito avviso sui siti internet del Gestore e con apposito avviso apposto presso il cancello del Centri di Raccolta almeno due giorni prima della chiusura.

Ulteriori informazioni sul Centri di Raccolta possono essere richieste presso l’Ufficio Clienti.

Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del compost dagli scarti organici di cucina e giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente al proprio orto o giardino.

È prevista la fornitura in uso gratuito del composter insieme ad un manuale di istruzioni per l’utilizzo.

Per informazioni su come richiedere il composter contatta l’Ufficio Clienti o consulta il sito del Gestore.

Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade ove previsto. Il 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.

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio.

Il calendario di servizio relativo al Comune di Ronciglione è disponibile sul sito internet del Gestore oppure presso l'Ufficio Clienti.

Altri servizi

Nell'ambito dei servizi di igiene urbana del Comune di Ronciglione il Gestore eroga ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- pulizia dei mercati settimanali
- raccolta carogne animali
- raccolta siringhe abbandonate
- servizio di sgombro neve
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche
- ritiro ingombranti a domicilio
- servizi in occasione di grandi eventi
- rimozione dei rifiuti abbandonati
- vigilanza ecologica

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore oppure presso l'Ufficio Clienti.

Standard di qualità del servizio e indennizzi

Agli Utenti 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 degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento.

Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1) e standard di qualità generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni erogate agli Utenti nell'arco di un anno (Tabella 2).

TABELLA 1 - STANDARD DI QUALITÁ SPECIFICI		
Indicatore	Descrizione	Livello specifico
Tempo di risposta ai disservizi segnalati tramite Ecosportello	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione di disservizio e il rimedio offerto dal Gestore	24 ore
Raccolta a chiamata rifiuti ingombranti	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	15 giorni lavorativi
Raccolta a chiamata rifiuti verdi (sfalci e potature)	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e l'effettiva data di ritiro	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di raccolta delle siringhe, profilattici, piccole carogne animali e simili	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di raccolta e l'effettiva raccolta	6 ore o 12 ore qualora la segnalazione avvenga in giorni festivi o fuori dal turno lavorativo

TABELLA 2 - STANDARD DI QUALITÁ GENERALI	
Indicatori	Livello generale
Percentuale minima di ritiri di rifiuti ingombranti realizzati entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	95%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti verdi (sfalci e potature) realizzati entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi	95%

Tutela dell'utente

Trattamento dei dati personali

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).

La disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al Gestore.

Per facilitare l'Utente è stato predisposto un apposito modulo, disponibile sul sito internet del Gestore, il cui utilizzo non è obbligatorio, ma raccomandato.

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica. È assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli Utenti entro:

- 20 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente non sia necessario un sopralluogo,
- 30 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente si renda necessario un sopralluogo.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere trasmessi da tutti gli Utenti con le seguenti modalità:

- scaricando e compilando il modulo dedicato disponibile sul sito internet all'indirizzo www.gesenu.it e consegnandolo alternativamente a mezzo:
- posta elettronica all'indirizzo ufficioclienti@gesenu.it allegando allo

stesso copia fronte-retro del documento di identità in corso di validità del dichiarante medesimo
- consegna a mano presso l'Ufficio Clienti;
- posta all'indirizzo: Via dell'Acciaio, 7 b | Ponte Felcino – PG
- fax: 075.6910312
- PEC all'indirizzo: gesenu@legalmail.it

Diritto di accesso alle informazioni

Per garantire all'Utente una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:
- Il proprio sito internet www.gesenu.it/
- L'Ufficio Clienti raggiungibile dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00 e 15.00 - 17.00 e il sabato dalle 8.30 alle 13.00 ai seguenti recapiti:
- NUMERO VERDE (SOLO DA RETE FISSA): 800 66 70 36
- SOLO DA CELLULARI: 075 59 17 125
- WhatsApp 333.9553215
- Email ufficioclienti@gesenu.it
- Fax: 075.6910312

GESENU S.P.A.

Sede Legale:
Strada della Molinella, 7 - 06125 Ponte Rio Perugia
Tel. 075.57431 | Fax 075.5899732

e-mail: gesenu@gesenu.it
pec: gesenu@legalmail.it