



Comune di  
**MONSERRATO**  
Servizio di Igiene Urbana



**MONSERRATO  
DIFFERENZIA**  
Per noi e per chi verrà



**Gruppo  
Gesenu**  
PROFESSIONE AMBIENTE

# *Carta dei Servizi*

## **COMUNE DI MONSERRATO**

### *Servizio di Igiene Urbana*



**02 GESENU**

PROTOCOLLO:

**1743830**

Del: **28/11/2022**

Tipologia:

**AREA ENTI**

Operatore n.: 2

Progressivo: 1743831



## Sommario

1. PREMESSA
2. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE
3. PRINCIPI FONDAMENTALI
4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO
5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ
6. VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE
7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI
8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI



## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, 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 Monserrato, 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° Giugno 2022 e ricopre un arco temporale di sette 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 ge-

stione dei Centri di Raccolta Comunali e il servizio di gestione Ufficio Clienti e relazioni esterne con il pubblico.

La sede legale è:

Strada della Molinella, 7 - 06125 Ponte Rio Perugia

Tel. 075.57431 | Fax 075.5899732

e-mail: [gesenu@gesenu.it](mailto:gesenu@gesenu.it)

### **3. PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **Rispetto delle normative ed onestà**

I servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari può giustificare comportamenti non onesti.

#### **Eguaglianza di trattamento**

Il soggetto gestore si impegna a gestire i propri servizi nel rispetto dei principi di uguaglianza dei diritti degli Utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione; garantisce inoltre la parità di trattamento degli Utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

#### **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.

#### **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 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**

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D. Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'Utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'Utente, il soggetto gestore si impegna a garantire l'identificabilità del proprio personale che è munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

## **Trasparenza e controllo**

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Gli Utenti, le Associazioni che li rappresentano e l'Ente hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio. L'Ente ha il diritto, nel perseguimento dell'interesse pubblico, di monitorare e controllare l'andamento dei servizi pubblici affidati al soggetto gestore anche attraverso la conoscenza dei dati quantitativi di produzione. A tale scopo, il soggetto gestore si impegna a garantire la più completa trasparenza in ordine a tali dati assicurandone la periodica e tempestiva trasmissione con la cadenza prevista dal contratto di servizio. 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.



## **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.

## **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a salvaguardare l'ambiente e la salute umana. Garantisce, inoltre, l'implementazione del principio di tutela delle risorse primarie attraverso strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le risorse medesime, sia in termini economici, sia in termini strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che il soggetto gestore assume come regola inderogabile del proprio agire.

## **Cortesìa ed Informazione**

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.

## **Semplificazione delle procedure**

Il gestore si impegna a proporre all'Utente procedure semplici e facilità di accesso alla documentazione. A tal fine si impegna a predisporre formulari e moduli esemplificativi che agevolino l'Utente nella compilazione delle pratiche più comuni. Il gestore si impegna, altresì, ad attivare una linea di comunicazione ed assistenza telefonica dedicata, nonché un sito internet ed un indirizzo di posta elettronica, attraverso i quali l'Utente possa acquisire le informazioni utili sul servizio e provvedere all'inoltro delle pratiche per via telematica.

## **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.

# **4. INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

## **4.1 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.

### **4.1.1 Accessibilità alle informazioni**

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

a) Ufficio Clienti (Ecosportello), 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, segnalare eventuali disservizi;
- Prenotare i servizi a chiamata;
- Attivare servizi specifici (e.g. servizio pannolini);
- Richiedere l'assegnazione o la sostituzione dei contenitori;
- Ritirare le attrezzature per la raccolta;
- Ritirare il calendario e materiale informativo.

b) Sportello telefonico 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.

c) 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, riportati al Paragrafo 4.1.2. Tramite tale servizio è possibile accedere alle medesime informazioni dell'Ufficio Clienti.

d) Servizio di posta elettronica [ufficioclienti@gesenu.it](mailto:ufficioclienti@gesenu.it), che consente all'Utente l'invio di documenti e quesiti in formato digitale.

e) Sito internet del soggetto gestore ([www.gesenu.it](http://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.

## 4.1.2 Recapiti servizi di informazione

Gli Utenti possono usufruire dei servizi di informazione sopra descritti presso i seguenti recapiti:

- a) Ufficio Clienti (Ecosportello) sito in Monserrato, Via Giulio Cesare 161/A, aperto la mattina il martedì, il venerdì ed il sabato dalle 10:00 alle 12:00 ed il pomeriggio il mercoledì dalle 15:00 alle 17:00;
- b) 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; negli orari di chiusura del centralino è attiva la segreteria telefonica;

- c) Servizio WhatsApp al numero 333.9553215;
- d) Servizio mail all'indirizzo [ufficioclienti@gesenu.it](mailto:ufficioclienti@gesenu.it);
- e) Sito internet all'indirizzo web [www.gesenu.it](http://www.gesenu.it).

### 4.1.3 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 Monserrato, Via Giulio Cesare 161/A, aperto la mattina il martedì, il venerdì ed il sabato dalle 10:00 alle 12:00 ed il pomeriggio il mercoledì dalle 15:00 alle 17:00 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](mailto: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.

### 4.1.4. 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. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi e indagini di Customer Satisfaction, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

#### **4.1.5. 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.

### **4.2. STANDARD SPECIFICI**

#### **4.2.1. 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 5.00 alle 11.00.

#### **4.2.2. 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 con-

ferimento 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 durante la quale i mastelli e/o contenitori vengono svuotati è la seguente: dalle 5.00 alle 11.00. 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.

### **4.2.3. 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;
- Vetro/Acciaio/Alluminio;
- 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, risultano attive tre Ecoisole Informatizzate, postazioni ecologiche a cui possono accedere le utenze preventivamente abilitate, per il conferimento delle seguenti frazioni di rifiuto:

- Plastica;
- Carta e Cartone;
- Organico;
- Vetro/Acciaio/Alluminio;
- Secco Residuo.

Gli utenti abilitati possono utilizzare le Ecoisole informatizzate, identificandosi con la specifica tessera magnetica, ritirabile presso l'Ecosportello di Via Giulio Cesare 161/A. Le Ecoisole Informatizzate sono rispettivamente ubicate presso:

- Via Capo Comino presso area parcheggio fianco impianto sportivo Riu Saliu;
- Via Cesare Cabras presso area parcheggio fianco ingresso istituto scolastico I. I. S. Dionigi Scano;
- Via Nevio presso area parcheggio fianco oratorio chiesa San Giovanni Battista de La Salle.

Risulta inoltre attivo il servizio Isola Ecologica Mobile, postazione mobile presidiata 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. Il servizio viene svolto nelle seguenti postazioni e con i seguenti orari:

- Parcheggio dell'impianto sportivo comparto 7, Via Cesare Cabras: Martedì dalle 7.00 alle 11.30.
- Parcheggio del cimitero, Via Giulio Cesare: Giovedì dalle 7.00 alle 11.30.

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

- Contenitori marchiati T/F;
- Farmaci scaduti;
- Pile;
- Carta e Cartone;
- Plastica;
- F.O.U. (Frazione Organica Umida);
- Vetro/Acciaio/Alluminio.

Nel sito del Gestore ([www.gesenu.it](http://www.gesenu.it)), nella sezione dedicata, sono riportate le giornate in cui è possibile conferire anche altre tipologie di rifiuto, quali:

- Ingombranti in legno;
- Ingombranti ferrosi e/o misti;
- Sfalci e potature;
- R.A.E.E. (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche);

#### **4.2.4. Raccolta rifiuti ingombranti e potature a domicilio**

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 dello sportello telefonico. L'Utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato dall'appuntamento per il ritiro entro le 5:00 del mattino e con le modalità indicate dall'operatore.

Le potature e gli sfalci sono raccolti con lo stesso sistema domiciliare a chiamata, attraverso la prenotazione necessaria per concordare le modalità e il giorno del ritiro.

È vietato depositare i rifiuti ingombranti, le potature e gli sfalci all'interno o al fianco dei normali contenitori per la raccolta dei rifiuti o nelle aree circostanti e in giorni e orari non concordati con lo sportello telefonico; la polizia locale potrebbe esercitare il diritto a redigere un verbale sanzionatorio, risultando rifiuti abbandonati e non correttamente conferiti nel normale circuito di raccolta.

#### **4.2.5. Repressione dell'abbandono dei rifiuti e degli scarichi abusivi**

Per un'efficiente gestione del servizio di raccolta degli abbandoni, vige il "Piano particolareggiato di controllo e monitoraggio del territorio per contenere il fenomeno dell'abbandono dei rifiuti" nel quale si descrivono le misure adottate dal gestore ed in particolare:

- Servizio di rimozione dei rifiuti abbandonati;
- Servizio di vigilanza ambientale;
- Videosorveglianza mediante fototrappole;
- Videosorveglianza delle Ecoisole Informatizzate;
- Gestione informatizzata degli abbandoni mediante portale digitale;
- Istituzione App proprietaria Gesenu (funzione "Reporter");
- Report mensili dei ritrovamenti;
- Formazione di gruppi di Ecovolontari;
- Campagna comunicativa dedicata alla "Cura del Territorio" e realizzazione giornate



ecologiche.

Gli Utenti che avessero rilevato abbandoni nel territorio comunale possono depositare segnalazione secondo le modalità ed i canali comunicativi descritti ai Paragrafi 4.1.2 e 4.1.3. Sarà cura del gestore provvedere all'attuazione delle procedure di rimozione e alla redazione di apposito verbale.

#### **4.2.6. 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;
- Raccolta rifiuti tessili sanitari – pannoloni e pannolini;
- Pulizia e spurgo caditoie e fognoli stradali;
- Pulizia in occasione di festività, manifestazioni, ricorrenze e mercati rionali;
- Servizio di pronto intervento e reperibilità.

## **5. TUTELA, PROCEDURA DI RECLAMO E PENALITÀ**

### **5.1. Organismo di conciliazione**

Le violazioni alla presente Carta dei Servizi possono essere segnalate tramite reclamo allo sportello telefonico o comunque via email all'indirizzo [ufficioclienti@gesenu.it](mailto: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. Entro i termini indicati al paragrafo 4.2, il Servizio interessato riferisce all'utente l'esito degli accertamenti compiuti oltre che notizie sulle azioni intraprese e sui tempi di loro attuazione.

### **5.2. Procedura di reclamo**

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale quanto già esposto al paragrafo 4.1.3. della presente Carta dei Servizi.

### **5.3. 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.

### **5.4. 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).

## **6. VALUTAZIONE GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Il grado di soddisfazione degli Utenti in merito alla qualità percepita del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, Customer Care Satisfaction, mirate a conoscere le esigenze degli Utenti su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso interviste telefoniche e/o incontri pubblici.

Il soggetto gestore, sulla base delle opinioni raccolte, sviluppa progetti ed iniziative coerenti con i risultati derivati dalle indagini, impegnandosi a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, attraverso un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati. Il soggetto gestore si impegna a dare ampia e completa informazione, agli Enti, agli Utenti e ai mass - media dei risultati delle indagini svolte, nonché dei progetti e delle iniziative conseguenti.

## **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](http://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.

**GESENU Gestione Servizi Nettezza Urbana S.P.A.**

**Sede Legale:**

Strada della Molinella, 7 - 06125 Ponte Rio Perugia