



Comune di
Pula



*Carta della Qualità
del Servizio di Igiene Urbana*

**COMUNE DI
PULA**



Sommario

1. PREMESSA	4
2. TERMINI E DEFINIZIONI	5
3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: GE.SE.NU S.p.A.	10
3.1 RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL	12
4. PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE	13
5. INQUADRAMENTO DELLA GESTIONE NELLO SCHEMA REGOLATORIO	17
6. INFORMAZIONI, OBBLIGHI DI SERVIZIO ED INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA.....	17
6.1 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (<i>Titolo IV del TQRIF</i>).....	18
6.1.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (<i>art. 19 del TQRIF</i>)	18
6.1.2 Obblighi di servizio telefonico (<i>art. 20 del TQRIF</i>).....	19
6.1.3 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (<i>art. 22 del TQRIF</i>)	19
6.2 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO (<i>Titolo II del TQRIF</i>)	20
6.2.1 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (<i>art. 9 del TQRIF</i>)	20
6.3 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA (<i>Titolo VI del TQRIF</i>).....	20
6.3.1 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (<i>art. 29, comma 1 del TQRIF</i>)	20
6.3.2 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (<i>art. 30 del TQRIF</i>)	21
6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (<i>Titolo VII del TQRIF</i>).....	21
6.4.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (<i>art. 32 del TQRIF</i>).....	21
6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO (<i>Titolo VIII del TQRIF</i>).....	22
6.5.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (<i>art. 35, comma 1 e 2 del TQRIF</i>)	22
6.6 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (<i>Titolo IX del TQRIF</i>).....	25
6.6.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (<i>art. 42 del TQRIF</i>)	25
6.7 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (<i>Titolo X del TQRIF</i>).....	26
6.7.1 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (<i>art. 48 del TQRIF</i>) 26	
6.7.2 Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (<i>art. 49 del TQRIF</i>) 26	
7. DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	26
8. VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	26

1. PREMESSA

La Carta dei Servizi di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: "Carta dei Servizi") è un documento redatto in conformità a quanto stabilito dalla Deliberazione ARERA n.15/2022/R/rif (TQRIF), che modifica la Deliberazione n.444/2019/R/rif, in cui sono specificati gli obblighi ed 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 al termine del periodo transitorio, 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 e s.m.i., 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. TERMINI E DEFINIZIONI

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

ARERA è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

Carta della qualità è il 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;

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

Data di invio è

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale

incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica.

Data di ricevimento è

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;
- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;
- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente;

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non

sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti (Gestore TRU) è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia

Gestore della raccolta e trasporto (Gestore RT) è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade (Gestore SL) è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

MTR-2 è il Metodo tariffario del servizio integrato di gestione dei rifiuti per il periodo 2022-2025, approvato con deliberazione 3 agosto 2021, 363/2021/R/rif;

Operatore di centralino è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

Prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio è il documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

Richiesta di attivazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Richiesta di variazione e di cessazione del servizio è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

Rifiuti urbani sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e ss.mm.ii.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;

Segnalazione per disservizio è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che

assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

Servizio telefonico è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello fisico è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Sportello online è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

TITR è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/rif;

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

3. PRESENTAZIONE DEL SOGGETTO GESTORE DELLA RACCOLTA E TRASPORTO E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO: GE.SE.NU S.p.A.

L'esecuzione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel territorio comunale di Pula, 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, a Gesenu S.p.A.. L'affidamento in oggetto, inserito all'interno di una procedura di appalto relativa all'Unione dei Comuni di Nora e Bithia, comprende anche i comuni di Domus De Maria, Teulada e Villa San Pietro. L'appalto dei servizi prende avvio il 1° Aprile 2025 e ricopre un arco temporale di otto 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 EN ISO 45001:2023, SA8000:2014, UNI/PdR 125:2022 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 (TITR)*, 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 ad 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.

3.1 RIFERIMENTI DEL GESTORE RT E SL

Di seguito si riportano i riferimenti:

- 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 (da rete fissa): 800.141.791
- Numero Verde (solo da cellulari): 070.85.50.270
- WhatsApp (solo messaggistica): 333.9553215
- Trasparenza Rifiuti: <https://www.gesenu.it/pagine/trasparenza-arera-rifiuti>

Riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

- Sedi:
 - presso il Centro Comunale di Raccolta situato in Via Matteo Diaz, snc - 09010 Pula (CA);

- Orari e giornate di apertura: stessi orari e giornate di apertura del Centro di Raccolta Comunale, come dettagliati al paragrafo 6.5.1.2.

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

4. PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza di trattamento

Il soggetto Gestore si impegna nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed 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 S.p.A., 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 ed accesso agli atti

Gesenu S.p.A., 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 ed 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 ed 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.

Cortesia

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 S.p.A. 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 e ss.mm.ii. 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 S.p.A., 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 lavaggio delle strade).

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

5. 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 Pula.

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 S.p.A. e dal Comune di Pula 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 ed 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.

6. INFORMAZIONI, OBBLIGHI DI SERVIZIO ED INDICATORI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ PREVISTI DA ARERA

Di seguito si riportano, ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif, gli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica che permettono all'utenza di verificare il livello di prestazione offerto nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

6.1 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE (Titolo IV del TQRIF)

6.1.1 Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (art. 19 del TQRIF)

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

- Ufficio Clienti (Ecosportello) sito presso il Centro Comunale di Raccolta di Pula in Via Matteo Diaz, snc, aperto negli stessi orari e giorni di apertura del Centro Comunale di Raccolta suddetto, e come dettagliati al paragrafo 6.5.1.2. Presso l'Ecosportello 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.
- 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.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti; anche in tali casi il tempo di risposta è comunque conforme allo standard previsto dall'art. 8 del TQRIF. 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. 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.

6.1.2 Obblighi di servizio telefonico (art. 20 del TQRIF)

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

- Sportello telefonico, al numero 800.141.791 da rete fissa, ed al numero 070.85.50.270 da rete mobile, attivi dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.00 e 15.00 - 18.00 ed 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.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti; anche in tali casi il tempo di risposta è comunque conforme allo standard previsto dall'art. 8 del TQRIF. 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. 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.

6.1.3 Contenuti informativi minimi dei punti di contatto con l'utente (art. 22 del TQRIF)

Il soggetto gestore, tramite i punti di contatto previsti agli artt. 19 e 20, assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi (frequenza, giorni ed orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio, descrizione

delle corrette modalità di conferimento, ubicazione ed orari di apertura dei centri di raccolta, ecc.), il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa.

Ulteriori 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.

6.2 ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO (*Titolo II del TQRIF*)

6.2.1 Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta (*art. 9 del TQRIF*)

La consegna delle attrezzature per la raccolta da parte del gestore della raccolta e trasporto, avverrà dopo la richiesta dell'utente di attivazione del servizio gestita dal gestore TRU (gestore tariffe e rapporto con gli utenti).

6.3 SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA (*Titolo VI del TQRIF*)

6.3.1 Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata (*art. 29, comma 1 del TQRIF*)

Raccolta rifiuti ingombranti

Il gestore garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, reti metalliche, etc.) che non possono essere conferiti con il normale servizio di raccolta, presso il domicilio degli Utenti, senza oneri aggiuntivi. Il servizio è svolto su richiesta, attraverso prenotazione ai numeri, nelle date e negli orari definiti precedentemente dallo sportello telefonico. L'Utente deve predisporre i rifiuti da ritirare al piano strada nel giorno fissato dall'appuntamento e con le modalità indicate dall'operatore.

Si garantisce all'utente il ritiro a domicilio, senza oneri aggiuntivi, anche alle seguenti frazioni di rifiuti urbani:

Raccolta sfalci e potature

Le potature e gli sfalci sono raccolti con il sistema domiciliare a chiamata, previa prenotazione per concordare la data del ritiro. Ogni utenza sarà dotata di un contenitore

carrellato di volumetria variabile (non inferiore a 240/360lt.) all'interno del quale conferire le potature, per evitare la dispersione del materiale esposto. I contenitori dovranno essere esposti su suolo pubblico in adiacenza dell'abitazione prima delle ore 06.00 del giorno che verrà indicato per il ritiro concordato. Per i dettagli inerenti al servizio si rimanda nell'apposita sezione del sito internet del Gestore Operativo (www.gesenu.it), nell'apposita sezione dedicata.

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 direttamente dall'utente compilando un apposito modulo di richiesta scaricabile dal sito internet o recandosi presso l'Ecosportello nei giorni ed orari riportati nel sito del gestore; gli utenti dovranno conferire il rifiuto in mastelli per consentire agli operatori di verificare la correttezza del conferimento.

6.3.2 Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro (art. 30 del TQRIF)

La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata via email, (ufficioclienti@gesenu.it) o telefonicamente al numero 800.141.791 da rete fissa, ed al numero 070.85.50.270 da rete mobile, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore come indicato dettagliatamente ai paragrafi 6.1.1 e 6.1.2.

6.4 INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE (Titolo VII del TQRIF)

6.4.1 Modalità per la segnalazione di disservizi e la presentazione delle richieste di riparazione (art. 32 del TQRIF)

Le segnalazioni per disservizi e/o richieste di riparazioni delle attrezzature per la raccolta domiciliare possono essere presentate dall'utente al gestore a mezzo posta, via mail (ufficioclienti@gesenu.it), o telefonicamente al numero 800.141.791 da rete fissa, ed al numero 070.85.50.270 da rete mobile, ovvero presso ogni altro punto di contatto messo a disposizione dal gestore come indicato dettagliatamente ai paragrafi 6.1.1 e 6.1.2.

6.5 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO **(Titolo VIII del TQRIF)**

6.5.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto (art. 35, comma 1 e 2 del TQRIF)

Il gestore predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Il calendario e gli orari di effettuazione del servizio di raccolta e trasporto sono pubblicati all'interno della sezione trasparenza rifiuti (<https://www.gesenu.it/pagine/trasparenza-arera-rifiuti>), alla voce calendario e orari servizio di raccolta e trasporto.

6.5.1.1 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 del Comune di Pula 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 diversi calendari in base al periodo (standard ed estivo) ed alla tipologia di utenza (domestica/non domestica). 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.

6.5.1.2 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 + Metalli;
- 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 del Comune di Pula 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.

Risulta inoltre attivo un Centro Comunale di Raccolta, 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 Centro Comunale di Raccolta, sito a Pula in Via Matteo Diaz, snc, è a disposizione delle utenze domestiche che possono portare gratuitamente un'ampia gamma di rifiuti da riciclare o smaltire in modo selettivo.

- Nel periodo invernale (dal 01/10 al 31/05), il Centro Comunale di Raccolta di Pula sarà aperto nei seguenti orari:
 - dal lunedì al venerdì 13.00 - 18.00;
 - sabato 13.00 - 18.00.
- Nel periodo estivo (dal 01/06 al 30/09), il Centro Comunale di Raccolta di Pula sarà aperto nei seguenti orari:

- dal lunedì al venerdì 13.00 - 18.00;
- sabato 13.00 - 18.00;
- domenica 08.00 - 13.00.

Presso il Centro Comunale di Raccolta di Pula possono essere conferiti i rifiuti indicati nel Decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio 08 aprile 2008 (modificato dal Decreto 13 maggio 2009).

A supporto del servizio di raccolta porta a porta, sarà posizionata una struttura informatizzata (Ecoisola informatizzata), ad accesso controllato, in cui gli utenti potranno utilizzare i contenitori, tutti i giorni della settimana senza nessun vincolo d'orario.

Sarà inoltre attivato il servizio tramite Ecocentro mobile (Ecomobile) per il conferimento delle seguenti frazioni di rifiuto:

- Ex RUP;
- RAEE;
- Ingombranti;
- Sfalci e potature.

Il servizio tramite Ecomobile sarà organizzato secondo un calendario che prevede diversi punti di sosta ed orari consultabili all'interno del sito internet del Gestore.

Per migliorare la fruibilità dei servizi di raccolta differenziata da parte delle utenze residenti presso le Comunità Turistiche, nel territorio comunale di Domus De Maria saranno posizionate mini isole informatizzate del tipo ISECO, ad accesso controllato, presso cui le utenze potranno conferire le seguenti frazioni di rifiuto:

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

6.5.1.3 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 e trasporto di rifiuti prodotti presso i punti di accesso alle spiagge e nelle spiagge stesse;
- Promozione del compostaggio domestico (tutti gli utenti possono richiedere una compostiera presentando istanza al Comune di Pula compilando ed inviando la domanda. Una volta ricevuta l'autorizzazione da parte del Comune, l'utente potrà presentarsi all'Ecosportello per il ritiro dell'attrezzatura);
- Pulizia in occasione di festività, manifestazioni, ricorrenze e mercati rionali;
- Servizio di pronto intervento e reperibilità (si rimanda al paragrafo 6.7.1 e 6.7.2).

6.6 CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE (Titolo IX del TQRIF)

6.6.1 Obblighi in materia di continuità e regolarità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (art. 42 del TQRIF)

Il gestore predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, pubblicato all'interno della sezione trasparenza rifiuti (<https://www.gesenu.it/pagine/trasparenza-arera-rifiuti>), da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati. Il servizio presso il Comune di Pula prevede che la pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente che meccanicamente e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade e di svuotamento dei cestini gettacarte. 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.

6.7 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (*Titolo X del TQRIF*)

6.7.1 Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (*art. 48 del TQRIF*)

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio è attivo il Numero Verde gratuito raggiungibile 24 ore su 24, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, ad un operatore di centralino di pronto intervento o ad un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici.

6.7.2 Obbligo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento (*art. 49 del TQRIF*)

Il gestore si impegna ad intervenire in tempi congrui alle richieste di pronto intervento. L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per: errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

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.