



GEA – Gestioni Ecologiche e Ambientali spa

CARTA DEI SERVIZI

DI IGIENE URBANA

DEL COMUNE DI ROVEREDO IN PIANO

INDICE

PREMESSA	4
1.1 INDICAZIONI GENERALI.....	5
1.2 VALIDITÀ.....	5
1.3 IMPEGNI DELL'AZIENDA	5
2. L'AZIENDA	5
2.1 PRESENTAZIONE	5
2.2 IL PERCORSO EVOLUTIVO.....	6
2.3 STRUTTURA ORGANIZZATIVA.....	7
2.4 ATTIVITÀ.....	8
2.5 CERTIFICAZIONI	ERRORE. IL SEGNALIBRO NON È DEFINITO.
2.6 OBIETTIVI.....	9
2.7 RISULTATI CONSEGUITI	9
3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA	10
3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO	10
3.2 CONTINUITÀ.....	10
3.3 RISPETTO DELLE NORMATIVE.....	10
3.4 TUTELA DELL'AMBIENTE.....	10
3.5 RIDUZIONE DEI RIFIUTI.....	10
3.6 TRASPARENZA E CONTROLLO.....	10
3.7 PARTECIPAZIONE	10
3.8 CORTESIA.....	11
3.9 EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	11
3.10 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	11
3.11 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	11
4. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ' DEL SERVIZIO	12
4.1 QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	12
4.2 INFORMAZIONE ALL'UTENZA	12
4.3 RISPOSTA ALLE RICHIESTE SCRITTE	13
4.4 NUMERO VERDE.....	13
4.5 TEMPO DI ATTESA AL TELEFONO.....	13
4.6 SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	13

4.7 VALIDITÀ DELLA CARTA	13
4.8 DOVERE DI VALUTAZIONE	13
5. STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO	14
5.1 RACCOLTA RIFIUTI.....	14
5.2 CENTRI DI CONFERIMENTO	16
5.3 CLEANING E DECORO URBANO	16
6. RAPPORTI CON TERZI	18
6.1 RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	18
6.2 RAPPORTI CON I "MASS MEDIA"	18
6.3 CAMPAGNE PROMOZIONALI.....	18
6.4 OPUSCOLI INFORMATIVI.....	18
6.5 RAPPORTI CON LE SCUOLE	18
6.6 PARTECIPAZIONE A FIERE E CONVEGNI	18
6.7 COMPORTAMENTO DEL PERSONALE.....	18
7 STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO	19

Gentile utente,

Questo documento che sta leggendo, chiamato "Carta dei Servizi" è lo strumento con il quale GEA, la società pubblica che si occupa della gestione del ciclo dei rifiuti nel suo comune esprime il proprio impegno nei confronti della cittadinanza e gli obiettivi che persegue nell'erogazione dei servizi.

I contenuti della carta dei servizi sono il frutto di un confronto costante con gli Amministratori le associazioni di categoria e le Associazioni dei consumatori

In modo semplice e chiaro vengono descritti i principi che sono alla base del proprio operato e al rapporto con gli utenti, i servizi che GEA fornisce alla comunità, le modalità di erogazione degli stessi e gli standard di qualità l'Azienda garantisce a tutti rispettando valori condivisi di equità, imparzialità ed trasparenza, nel rispetto delle norme vigenti e della protezione dell'ambiente.

Il rispetto dei nostri impegni nei confronti degli utenti sarà garantito agli utenti anche attraverso la possibilità ad accedere ad forme di risarcimento per i disagi subiti attraverso semplici procedure.



PREMESSA

La “Carta dei Servizi” (di seguito “Carta”) è uno strumento operativo voluto da una direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici.

La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della Carta.

La Carta rappresenta quindi l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del “prodotto servizio”.

GEA, che opera nel settore dei servizi di igiene ambientale nel Comune di Roveredo in Piano, ha elaborato questa Carta dei Servizi, destinata a tutti i cittadini e utenti con la finalità di garantire ad essi un servizio adeguato ai loro bisogni, effettuato in modo imparziale ed efficiente per tutelare il loro interesse

La Carta si applica alle seguenti attività:

- Raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani, urbani ingombranti, speciali assimilati agli urbani, urbani pericolosi;
- Raccolta differenziata, selezione e riciclaggio;
- Spazzamento manuale e meccanizzato della sede stradale, delle relative pertinenze, dei marciapiedi, delle piste ciclabili e pedonali;
- Gestione centri di raccolta;

I principi della “Carta” sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente.

La Carta è stata predisposta nel rispetto delle seguenti Normative:

- L. 7 agosto 1990 n.241 “Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”, che hanno dettato nuove

regole nei rapporti tra cittadini e autorità”. La norma disciplina l'attività amministrativa e determina i criteri sui quali deve essere basata: economicità, efficacia e trasparenza. Il rapporto cittadino e pubbliche amministrazioni acquista maggiore simmetria

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”. La norma individua i principi a cui deve essere uniformata progressivamente, in generale, l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione
- D.P.C.M. del 11/10/94 “Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico” Essa definisce i principi e le modalità per l'istituzione, l'organizzazione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico
- D.L. del 12/05/95, convertito nella Legge 11/07/95 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. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n°286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Legge 244 del 24 dicembre 2007 (legge finanziaria 2008) Art. 2 comma 461 che descrive le modalità con cui il gestore del servizio emana la Carta dei servizi;
- L'art. 8 del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, convertito con modificazioni dalla legge 24 marzo 2012, n. 27, recante disposizioni relative al contenuto delle carte di servizio;
- L'accordo del 26 settembre 2013 della Conferenza Unificata Stato-Regioni e Stato-Città ed Autonomie Locali sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori (GU Serie Generale n.254 del 29-10-2013 - Suppl. Ordinario n. 72).

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i contatti, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

1.1 Indicazioni generali

Gli standard sono di carattere generale, quando si riferiscono al complesso delle prestazioni rese da GEA, o di carattere specifico, relativi alla singola prestazione resa all'Utente e quindi direttamente verificabile dall'Utente stesso.

La carta è disponibile presso gli uffici GEA o è scaricabile dal sito www.gea-pn.it

I tempi, ove non diversamente indicato, sono espressi in giorni lavorativi ed al netto dei tempi non imputabili a GEA (es. rilascio autorizzazioni, scioperi o stati di agitazione, lavori a carico degli Utenti).

1.2 Validità

La Carta dei Servizi viene rivista con cadenza triennale o ogni qualvolta vi siano importanti modifiche nei servizi e negli standard di qualità nell'erogazione degli stessi.

Quanto descritto in questa Carta è aggiornato a marzo 2015.

1.3 Impegni dell'Azienda

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni, in sede di stipula dei contratti di servizio gli enti locali sono tenuti ad applicare le seguenti disposizioni:

- GEA si impegna a:
 - a) Pubblicizzare la Carta in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate;
 - b) Indicare le modalità di accesso alle informazioni garantite, sia quelle per proporre reclamo, sia quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché

le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza;

- c) Prevedere la consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- d) Verificare periodicamente, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- e) Prevedere un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta, svolto sotto la diretta responsabilità del Comune, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;
- f) Istituire una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi con il Comune di Roveredo in Piano e le associazioni dei consumatori nella quale si renda conto dei reclami, nonché delle proposte e osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;
- g) Finanziare le attività di cui alle lettere b), c) e d) con risorse predeterminate nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso.

2. L'AZIENDA

2.1 Presentazione

GEA Gestioni Ecologiche e Ambientali spa è una Società per Azioni a capitale interamente pubblico, costituita nel gennaio 2003 dalla trasformazione dell'Azienda Speciale Pluriservizi – A.S.P. AMIU, con sede legale a Pordenone, in Via Savio, n.22 e sede amministrativa a Pordenone in Via Molinari, n. 43.

Il bacino di utenza di GEA è di circa 80.500 abitanti, distribuiti in 4 Comuni della Provincia di Pordenone: Cordenons, Montebelluna, Pordenone e Roveredo in Piano.

La gestione della società avviene per mezzo dei seguenti organi:

- Amministratore Unico;
- Consiglio dei Rappresentanti dei Comuni (Organo Consultivo);
- Assemblea dei soci (Organo Deliberativo);
- Collegio Sindacale.

Il Capitale Sociale di GEA, al 30 settembre 2012, ammontava complessivamente a € 890.828 interamente

2.2 Il percorso evolutivo

1981

Nasce a Pordenone l'**A.M.I.U., Azienda Municipalizzata di Igiene Urbana**. Si occupa del servizio di gestione dei rifiuti in tutto il territorio comunale.

1995

Da A.M.I.U. l'azienda si trasforma in "Azienda Pluriservizi AMIU" a statuto pubblico occupandosi esclusivamente di gestione dei rifiuti.

1997

L'amministrazione Comunale di Pordenone, mantenendo l'organizzazione e il coordinamento di ogni attività, affida ad AMIU una parte dei servizi di gestione del verde pubblico.

2000

Il Comune di Cordenons affida ad AMIU la gestione dei rifiuti.

2003

Con Delibera del 25 novembre n. 119/2002 l'azienda da municipalizzata si trasforma in una società per azioni: la partecipazione azionaria di maggioranza risulta essere in capo al Comune di Pordenone.

2005

Con Delibera del 6 dicembre 2004 la società assume il nome di GEA Gestioni Ecologiche e Ambientali spa assorbendo al suo interno anche il settore idrico fino a quel momento esclusivamente di competenza del Comune.

La partecipazione azionaria di maggioranza risulta essere in capo al Comune di Pordenone con il 99,63% mentre quella di minoranza al Comune di Roveredo in Piano con lo 0,37%.

2006

Il Comune di Roveredo in Piano affida la gestione del settore idrico a GEA.

2008

Il Comune di Roveredo in Piano affida la gestione dei rifiuti a GEA.

2011

Il servizio idrico viene preso in carico dalla società Hydrogea Spa, società nata da una scissione societaria

2013


Nel 2013 entra nel comparto societario il Comune di Cordenons. Attualmente la partecipazione azionaria di maggioranza risulta essere in capo al Comune di Pordenone in misura pari al 96,876%. Le altre partecipazioni risultano essere suddivise tra seguenti Comuni:

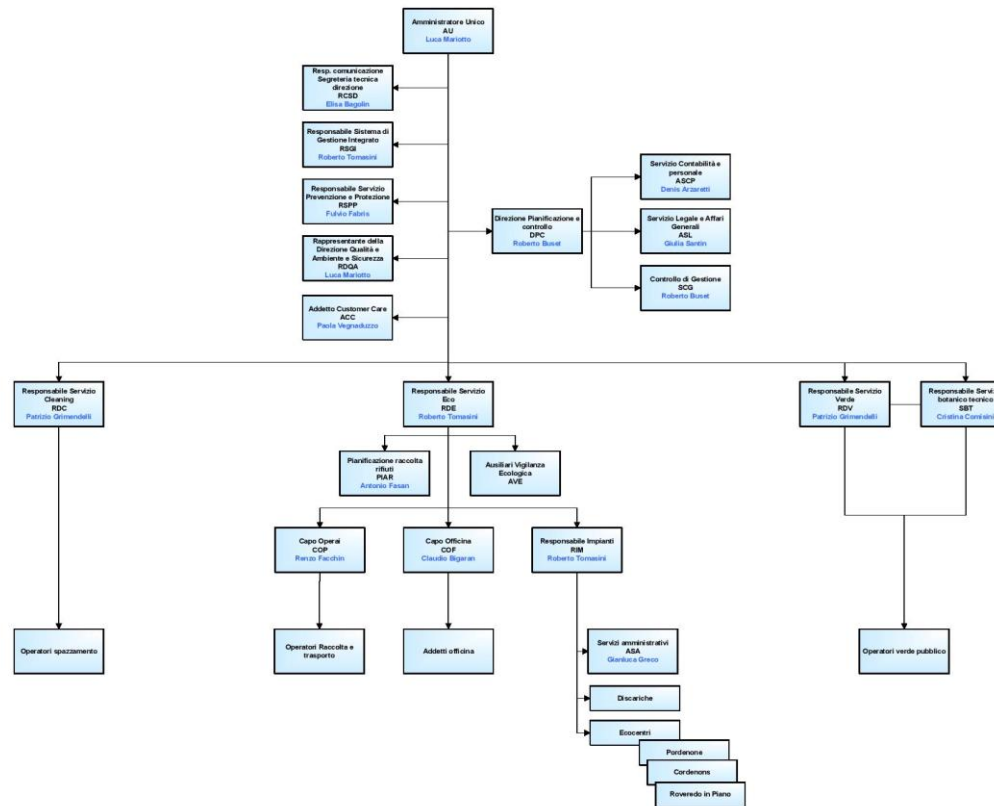
- 0,029% del Comune di Andreis
- 0,057% del comune di Aviano
- 0,144% del comune di Arba
- 0,045% del Comune di Barcis
- 0,056% del Comune di Budoia
- 0,288% del Comune di Caneva
- 0,112% del Comune di Castelnuovo
- 0,046% del Comune di Cimolais
- 0,112% del Comune di Claut
- 0,112% del Comune di Clauzetto
- 0,288% del Comune di Cordenons
- 0,046% del Comune di Erto Casso
- 0,225% del Comune di Montereale Valcellina
- 0,029% del Comune di Pinzano
- 0,281% del Comune di Polcenigo
- 0,356% del Comune di Roveredo in Piano
- 0,561% del Comune di Sacile
- 0,112% del Comune di Sequals
- 0,112% del Comune di Travesio
- 0,112% del Comune di Vito d'Asio

2015

Tra i comuni gestiti da GEA per il ciclo integrato dei rifiuti, si aggiunge Montereale Valcellina.

2.3 Struttura organizzativa

	SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO	Mod. 05-01-03
	MODULO ORGANIGRAMMA AZIENDALE	Rev. 01 del 26/05/14
		Pagina 1 di 1



Aggiornato il 26/05/2014

2.4 Attività

GEA – Gestioni Ecologiche e Ambientali spa ha sede a Pordenone ed è articolata in tre diverse aree operative o divisioni ognuna delle quali ha un proprio responsabile per garantire risposte tempestive ed efficienti in funzione delle specifiche esigenze:

- **Divisione Servizi ambientali:** si occupa per conto dei Comuni di Pordenone, di Roveredo in Piano, di Cordenons e di Montebelluna delle attività relative al servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, dei rifiuti speciali assimilati e delle discariche e tutte le attività collegate a tali servizi;
- **Divisione Cleaning:** gestisce direttamente la pulizia e il decoro urbano delle strade, delle piazze e delle aree pubbliche dei Comuni di Pordenone, Cordenons e Roveredo in Piano;
- **Divisione Verde** opera nella manutenzione ordinaria, straordinaria e migliorativa del verde delle aree pubbliche (parchi, giardini, aree dedicate all'attività sportiva, alberi ai margini delle strade) nel comune di Pordenone.

Le sedi amministrative, legali e operative nel corso degli ultimi anni hanno avuto diverse collocazioni: attualmente si trovano tutte nel territorio comunale.

Delucidazioni al riguardo possono essere richieste presso gli sportelli informativi o contattando direttamente la società.

GEA ad oggi per la divisione Servizi Ambientali e Cleaning conta 62 dipendenti così ripartiti:

- Cleaning: 10 dipendenti;
- Ecologia: 47 dipendenti;
- Officina: 2 dipendenti;
- Direzione, pianificazione e controllo: 3 dipendenti.

ed eroga servizi di varia natura:

Raccolta differenziata dei rifiuti

- Raccolta del secco residuo (non riciclabile)

- Raccolta differenziata di carta e cartone
- Raccolta differenziata di plastica e metalli
- Raccolta differenziata del vetro
- Raccolta differenziata della frazione organica (umido)
- Raccolta differenziata di verde e ramaglie
- Raccolta di rifiuti urbani pericolosi
- Raccolta di toner e cartucce
- Raccolta di cartoni da utenze non domestiche
- Raccolta rifiuti ingombranti
- Lavaggio, disinfezione e riparazione dei cassonetti
- Centri di conferimento

Igiene del suolo e altri servizi

- Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico
- Gestione cestini stradali
- Pulizia delle strade da rifiuti abbandonati (Cleaning Shuttle)
- Pulizia straordinaria in occasione di eventi e manifestazioni eccezionali
- Sgombero neve dal suolo pubblico
- Cancellazione scritte murali
- Raccolta siringhe abbandonate
- Raccolta deiezioni canine

2.5 Certificazioni

GEA Gestioni Ecologiche e Ambientali spa ha conseguito la certificazione di qualità **UNI EN ISO 9001- 14001:2000** e la certificazione ambientale **UNI EN ISO 14001:2004** da parte di DNV (Det Norske Veritas) e nel 2014 ha attivato la procedura per la certificazione **OHSAS 18001**. Tali certificazioni sono così descritte:

Tali certificazioni sono così descritte:

GESTIONE QUALITÀ

“La certificazione di un Sistema di Gestione per la Qualità assicura la capacità di un’Organizzazione di strutturarsi e gestire le proprie risorse e i propri processi produttivi in modo tale da riconoscere e soddisfare i bisogni dei clienti (inclusi quelli relativi al rispetto dei requisiti cogenti), nonché l’impegno a migliorare continuamente tale capacità” (SINCERT)

GESTIONE AMBIENTALE

“La certificazione del sistema di gestione ambientale garantisce la capacità di un’Organizzazione di gestire i propri processi, non solo nel rispetto delle norme ambientali, ma dotandosi di una vera e propria politica ambientale, definendo obiettivi di qualità ambientale, predisponendo ed implementando un sistema atto a realizzare tale politica e conseguire gli obiettivi correlati, ed impegnandosi a migliorare continuamente le proprie prestazioni ambientali. Come tale essa tutela non solo la collettività attuale, ma anche le generazioni future.” (SINCERT).

SISTEMA DI GESTIONE E SICUREZZA SUL LAVORO

“La certificazione del sistema di gestione e sicurezza sul lavoro” consente all’azienda di implementare un sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro, controllando i potenziali rischi, pericoli e riducendo gli incidenti sul lavoro, raggiungendo così livelli di prestazione sempre migliori, ottimizzando le proprie risorse ed evitando spese derivanti da sanzioni e riduzione di produttività.

2.6 Obiettivi

La missione di GEA non vuole essere una semplice dichiarazione di intenti, ma un impegno quotidiano verso i soci e i cittadini del territorio in cui opera, verso i clienti e le istituzioni per i quali realizza progetti e servizi.

I principali obiettivi della nostra missione sono:

- Offrire servizi essenziali, efficienti e flessibili che soddisfino le necessità delle comunità servite attraverso il miglioramento costante dell’ambiente sotto il profilo sanitario e del decoro urbano degli spazi pubblici;

- Assicurare la continuità, l’affidabilità, e l’ampliamento dei servizi erogati, ricercando la piena soddisfazione degli utenti, il miglioramento delle prestazioni ambientali e dei livelli di sicurezza;
- Rispettare la normativa applicabile sia per quanto concerne la qualità del servizio erogato, sia per l’assicurazione di più elevati standard di sicurezza per i siti oggetto di attività e gli addetti, e la salvaguardia ambientale;
- Minimizzare gli impatti ambientali connessi con le proprie attività, ottimizzando il consumo di territorio ed energia e mediante una corretta gestione delle risorse e il ricorso, se economicamente sostenibile, alle migliori tecnologie disponibili;
- Ridurre i rischi per la salute e la sicurezza del personale mediante lo sviluppo e l’attuazione di appropriati programmi di formazione e l’adozione di istruzioni di lavoro, e l’utilizzo di appropriate misure operative di organizzazione del lavoro;
- Coinvolgere e sensibilizzare il personale nell’ottica di un costante aumento della consapevolezza, della responsabilità e della partecipazione di ogni collaboratore;
- Identificare gli aspetti ambientali connessi alle attività aziendali e determinare i loro impatti;
- Stabilire degli obiettivi di miglioramento relativamente a quegli aspetti qualitativi ed ambientali sui quali ci si può attendere di avere influenza;
- Migliorare la propria immagine interna ed esterna;
- Impegnarsi per uno sviluppo sostenibile del territorio attraverso la promozione sia interna che esterna della cultura al rispetto delle risorse naturali e dell’ambiente circostante.

2.7 Risultati conseguiti

GEA Gestioni Ecologiche e Ambientali spa è da sempre impegnata nella gestione dei servizi ambientali e nello sviluppo di processi organizzativi che consentano alle amministrazioni comunali servite, di intraprendere le migliori soluzioni per le attività legate alla raccolta differenziata, in continua ricerca di soluzioni che mettano in relazione crescita economica, protezione dell’ambiente e responsabilità sociale.

GEA, nel rispetto delle vigenti normative in materia di tutela ambientale, basa la conduzione delle proprie attività sul corretto utilizzo delle risorse e sul pieno rispetto degli standard ecologici.

La **Politica Ambientale**, insieme alla **Politica della Sicurezza**, è un elemento centrale di GEA ed è fondamentale per la sua attività industriale al pari della produttività, dell'efficienza, della qualità, della sicurezza e salute e dello sviluppo tecnologico.

La **Politica Ambientale**, legata allo sviluppo delle tecniche gestionali di raccolta rifiuti è applicata e monitorata costantemente ed è supportata da appositi programmi gestionali, al fine di ridurre e prevenire ogni possibile effetto negativo sull'ambiente.

Tutti i dipendenti di GEA sono responsabili dell'attuazione della **Politica Ambientale e devono attenersi ai principi guida della stessa** nello svolgimento delle proprie mansioni. Specifici programmi di sensibilizzazione e formazione saranno avviati per estendere e rafforzare comportamenti e pratiche professionali nel rispetto dell'ambiente

3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

3.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

I servizi pubblici erogati da GEA sono ispirati al principio di eguaglianza, giustizia ed imparzialità nei confronti dei cittadini.

Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie omogenee di fornitura o fasce di clienti.

3.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di GEA garantire un servizio continuo e regolare e adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

In caso di interruzioni dovute all'azienda, la comunicazione all'utente avverrà anticipatamente in modo da permettere a quest'ultimo di esserne informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore, GEA interverrà prontamente, previa adeguata informazione onde recare il minor disagio possibile, attivando, se del caso, servizi sostitutivi di emergenza.

3.3 Rispetto delle normative

GEA s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda dovrà garantire la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

3.4 Tutela dell'ambiente

GEA s'impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti, e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte.

S'impegna pertanto ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e a prevenire dispersioni nell'aria, sul suolo o nell'acqua che possano danneggiare la salute e l'ambiente.

Inoltre, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti verrà eseguito in impianti a norma e quindi sicuri dal punto di vista ambientale.

3.5 Riduzione dei rifiuti

GEA s'impegna in particolare a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità collaborando attivamente con le Amministrazioni Comunali a tutte le iniziative finalizzate alla riduzione dei rifiuti.

Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative per ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

3.6 Trasparenza e controllo

L'azienda si impegna a garantire, agli enti di controllo, alle autorità pubbliche e in generale a tutti gli utenti e a tutte le associazioni di categoria che li rappresentano l'accesso alle informazioni relative al servizio che possono essere di interesse pubblico.

L'azienda si obbliga a sottoporsi alle valutazioni e ad esaudire le richieste degli organi di controllo che le Amministrazioni Comunali potranno istituire in collaborazione con le associazioni di categoria e gli enti locali.

3.7 Partecipazione

L'utente ha titolo di richiedere a GEA le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami. Per gli aspetti di relazione con l'utenza, GEA

individua i responsabili delle strutture e garantisce l'identificabilità del personale mediante un tesserino di riconoscimento recante una fotografia e l'indicazione del settore di appartenenza. Nelle comunicazioni telefoniche l'operatore aziendale è tenuto a comunicare all'interlocutore i propri estremi identificativi, esprimibili anche con un codice numerico.

3.8 Cortesia

GEA s'impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell'utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, ciascun dipendente è tenuto a mantenere con l'utenza un rapporto di rispetto e cortesia, cercando di agevolarlo nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

3.9 Efficacia ed efficienza

GEA è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni procedurali più funzionali allo scopo. Si perseguirà il continuo incremento dell'efficacia e dell'efficienza delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

3.10 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

GEA pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con l'utenza, al fine di facilitare una rapida ed immediata comprensione dei messaggi che vengono a lui rivolto.

3.11 Semplificazione delle procedure

GEA è impegnata costantemente nella semplificazione delle proprie procedure interne (in particolare attraverso l'utilizzo dei mezzi informatici e telematici) per garantire un più efficace servizio e miglior accesso del cittadino/utente ai servizi.

3.12 Trattamento dei dati Personali

GEA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art.7 del medesimo Decreto.

Da parte Sua, il cittadino, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, etc. di cui all'art. 7 del D.lgs 196/2003.

Nell'erogazione dei propri servizi GEA è vicina ai bisogni della cittadinanza, rispetta i principi conformi alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in tema di erogazione dei servizi pubblici.

Diritti del cittadino

- Diritto di avere informazioni chiare e specifiche circa le modalità di espletamento dei servizi e loro possibili variazioni attraverso l'utilizzo di appositi strumenti quali avvisi e opuscoli facilmente consultabili e reperibili, mezzi informatici e televisivi a disposizione della Società.
- Diritto di avere un trattamento di rispetto e cortesia sia nei rapporti diretti che indiretti intrattenuti con il personale della Società.
- Diritto di conoscere l'identità dell'interlocutore che segue il servizio.
- Diritto di presentare reclami, proporre suggerimenti e osservazioni al fine di migliorare i servizi proposti.
- Diritto di avere in tempi brevi risposte esaurienti e complete riguardo le problematiche richieste.
- Diritto di ottenere rimborsi nel caso in cui il servizio sia inferiore per qualità e tempestività agli standard pubblicati: la società si riserva di stabilire le modalità di tali rimborsi.

Uguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi pubblici effettuati da GEA si basa sul principio di uguaglianza e di parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, a tutti i cittadini nel territorio di competenza.

Una particolare attenzione viene prestata a soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti alle fasce sociali deboli.

Il comportamento di GEA nei confronti di coloro che utilizzano il servizio è ispirato costantemente a criteri di obiettività e imparzialità.

Continuità

L'impegno di GEA è rivolto a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzione. Nei casi di sospensione o interruzione del servizio, l'azienda adotta le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi dei disservizi.

L'erogazione del servizio non può essere interrotta né sospesa dalla società per nessun motivo salvo cause di forza maggiore e comunque deve essere ripristinata al più presto, al fine di contenere al minimo il disagio per l'utenza.

In caso di interruzione e sospensione del servizio, la Società deve dare immediatamente comunicazione all'Amministrazione Comunale, precisandone le ragioni, la durata e dando preciso conto delle misure adottate per contenere i disagi all'utenza e alla collettività.

All'Amministrazione Comunale è data facoltà di chiedere chiarimenti e di fornire eventuali suggerimenti, di cui GEA si impegna a tener conto ove compatibile con l'operatività.

Restano a carico di GEA i costi derivanti dall'interruzione o dalla sospensione del servizio ivi comprese le informazioni da fornire alla cittadinanza attraverso i più opportuni mezzi di comunicazione (stampa/televisione) locali.

In caso di astensione dal lavoro del personale, GEA è tenuta ad adottare tutte le misure previste dalla legge a carico degli utenti gestori di servizi pubblici, riducendo al minimo possibile i disagi per l'utenza, secondo quanto previsto dalla disciplina legislativa, contrattuale e normativa in materia di prestazioni indispensabili da garantire in occasioni di astensione dal lavoro nei servizi pubblici essenziali.

Partecipazione

GEA promuove la partecipazione dell'utente sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per migliorare la collaborazione tra l'azienda e i cittadini: questi in particolare possono produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento dei servizi, inoltrare reclami, richiedere informazioni.

Inoltre GEA verifica periodicamente la qualità del servizio erogato, anche attraverso sondaggi appositi.

Efficacia ed efficienza

GEA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza ed efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

4. STANDARD GENERALI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio da un punto di vista generale e non correlati alla natura specifica dello stesso possono essere ricondotti i seguenti indicatori:

- Continuità del servizio;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione del personale;
- Rapidità di intervento nel caso di disservizio;
- Procedure di comunicazione e accessibilità ai clienti delle informazioni che li riguardano;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

4.1 Qualità del servizio

Per garantire un adeguato servizio all'utenza GEA s'impegna a:

- Utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro (mezzi, spazzatrici, cassonetti ecc.)
- Creare il minor disagio possibile all'utenza durante lo svolgimento dei servizi;
- Mantenere i contenitori per la raccolta efficienti e puliti;
- Rimuovere tutti i rifiuti depositati, lasciando pulite le zone di ritiro.

4.2 Informazione all'utenza

Per garantire all'utente la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo, GEA utilizza i seguenti strumenti:

- Servizio Clienti al numero 800 50 10 77 con orario Lun-Ven 8.30/13.00 e Lun e Gio 14.00/17.30;
- Sportello GEA in Via Molinari, n. 43 con orario Lun/Giov 14.30/17.30 e Mar/Mer/Ven 9.30/12.30, Telefono 0434 504711 e Fax 0434 504747;
- Indirizzi e-mail: gea.pn@gea-pn.it e PEC eco@pec.gea-pn.it;
- Sito internet: www.gea-pn.it;
- Presenza all'interno di social network;
- Materiale informativo disponibile presso i Comuni e gli Sportelli;

- Materiale informativo inviato presso l'utenza;
- Comunicazione tramite la stampa ed i mezzi di informazione televisiva e radiofonica.

4.3 Risposta alle richieste scritte

GEA s'impegna a rispondere ad ogni richiesta d'informazione, chiarimenti o reclami pervenuti per iscritto o via e-mail entro il tempo massimo di 15 giorni consecutivi.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

4.4 Numero verde

Il numero verde 800 501077 è operativo dalle ore 8.30 alle ore 13.00 dal lunedì al venerdì e dalle 14.00 alle 17.00 il lunedì e il giovedì.

Tale numero, gratuito da rete fissa per l'utente, a prescindere dall'operatore, garantisce la possibilità di:

- Accedere ai servizi di prenotazione di raccolta su chiamata (ingombranti, ecc.),
- Porre quesiti sulle modalità corrette per effettuare la raccolta differenziata,
- Sui tempi e sulle modalità della raccolta porta a porta (calendari, orari di raccolta, ecc.)
- Chiedere informazioni sulle modalità di approvvigionamento dei sacchi, per la sostituzione di attrezzature danneggiate.
- Avanzare reclami o segnalare disservizi.

4.5 Tempo di attesa al telefono

GEA è impegnata a ridurre i tempi di attesa al telefono per la richiesta di informazioni.

Attualmente il tempo medio di attesa su base annua è di circa 2 minuti.

4.6 Soddisfazione dell'utente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dell'utente relativamente alla qualità del servizio somministrato, GEA effettua periodiche verifiche e rilevazioni sul proprio operato.

GEA s'impegna, sulla base delle verifiche effettuate, a pubblicare annualmente un rapporto sulla qualità del servizio e sulla valutazione del grado di soddisfazione dell'utente.

Tale rapporto viene trasmesso alle Autorità competenti, reso disponibile per le Associazioni dei consumatori, e pubblicato sulla rivista aziendale.

4.7 Validità della carta

Questo documento è approvato dall'Organo Amministrativo di GEA ed è efficace dal 1 aprile 2015. Gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite gli strumenti informativi aziendali.

4.8 Doveri di valutazione

Per valutare la qualità del servizio, specie in relazione al raggiungimento degli standard previsti, GEA svolge apposite verifiche, anche acquisendo periodicamente la valutazione dei cittadini tramite indagini, rilevazioni campionarie e partecipazione a riunioni pubbliche territoriali.

GEA, esaminate le informazioni raccolte, elabora e valuta i dati relativi, intraprendendo le opportune scelte gestionali per il miglioramento della qualità dei servizi.

Le azioni di miglioramento del servizio, vengono effettuate anche sulla base dell'analisi delle cause dei reclami scritti dagli utenti. Ogni anno GEA predispose una relazione in cui si confrontano i risultati conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard garantiti.

5. STANDARD SPECIFICI DI SERVIZIO

Gli standard specifici di servizio sono gli standard di qualità relativi ad attività specifiche che si pongono l'obiettivo di misurare il livello delle prestazioni erogate da GEA. Per definizione l'utente è in grado di valutarli direttamente nel contesto del rapporto quotidiano con le attività dell'azienda.

L'organizzazione dei servizi è definita nel Contratto di Servizio stipulato con l'Amministrazione Comunale di Roveredo in Piano.

Di seguito si descrivono le caratteristiche dei servizi espletati, suddivisi nelle seguenti categorie:

- RACCOLTA RIFIUTI
- CENTRI DI CONFERIMENTO
- DECORO URBANO

5.1 Raccolta rifiuti

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Il servizio di raccolta dei rifiuti è stato organizzato in maniera tale da essere il più possibile efficiente, in modo da incentivare le utenze ad impegnarsi al massimo nella separazione delle diverse frazioni di rifiuti urbani prodotti e al loro conferimento al servizio pubblico in maniera differenziata.

Per raccolta differenziata si intende un'attività finalizzata a separare e raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, al fine di incrementare al massimo il quantitativo di rifiuti da avviare al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia ovvero di destinare le frazioni più pericolose ad adeguati trattamenti di smaltimento.

Nei paragrafi seguenti si descrive sommariamente l'architettura generale del servizio.

Secco residuo non riciclabile

GEA assicura il servizio di raccolta del rifiuto secco non riciclabile attraverso la distribuzione all'utenza di un contenitore giallo (NAPO) da 70 lt. Per le utenze non domestiche sono disponibili contenitori di maggiore volumetria. I grandi condomini (oltre i 15 appartamenti) sono dotati di cassonetto dedicato da 1.100 lt dotato di chiave.

La raccolta è domiciliare e avviene con frequenza quindicinale.

Verde, sfalci, ramaglie

GEA assicura il servizio di raccolta del rifiuto verde, degli sfalci e delle ramaglie per tutte le utenze. La raccolta è domiciliare e avviene con le seguenti frequenze: settimanale (da aprile ad ottobre) e quindicinale (da novembre a marzo). Il materiale viene conferito dall'utente in fascine ben legate o racchiuso in sacchi di plastica.

Multimateriale plastica e metalli

GEA assicura il servizio di raccolta stradale del rifiuto multimateriale plastica e metalli mediante cassonetti stradali di colore blu o di colore verde con coperchio blu.

La raccolta avviene con frequenza settimanale.

Carta e cartone

GEA assicura il servizio di raccolta stradale della carta e del cartone mediante cassonetti stradali di colore giallo o di colore verde con coperchio giallo.

La raccolta avviene con frequenza settimanale.

Vetro

GEA assicura la raccolta dei rifiuti in vetro mediante contenitori stradali di colore blu ubicati nel territorio comunale.

La raccolta avviene con frequenza quindicinale.

Umido organico

GEA assicura la raccolta del rifiuto umido organico mediante contenitori stradali di colore rosso ubicati nel territorio comunale.

La raccolta avviene con frequenza bisettimanale.

Carta e cartone (utenze non domestiche)

GEA assicura per tutte le utenze non domestiche presenti nella zona industriale e artigianale, che ne abbiano fatta esplicita richiesta presso gli uffici comunali, la raccolta dedicata dei rifiuti in carta e cartone.

La raccolta è domiciliare, con frequenza settimanale, e avviene attraverso la distribuzione alle utenze di un cassonetto dedicato o mediante il conferimento del materiale sfuso sulla pubblica via negli orari previsti.

Raccolta di rifiuti urbani con caratteristiche di pericolosità

Farmaci scaduti

La pericolosità per l'uomo e per l'ambiente circostante consiste nel fatto che la loro decomposizione può dare origine alla formazione di sostanze dannose derivanti dai principi attivi che li compongono.

Una volta raccolti, vengono avviati ad impianti di termovalorizzazione.

GEA assicura il servizio di raccolta dei farmaci scaduti con frequenza mensile attraverso appositi contenitori stradali.

Pile esauste

Sono rifiuti che rilasciano sostanze tossiche e nocive e che, disperdendosi nell'ambiente, lo inquinano per lunghi periodi a causa del materiale che contengono come cromo, cadmio, zinco, rame ma soprattutto mercurio, il più pericoloso.

Una volta raccolte, vengono avviate a impianti di inertizzazione, che risulta, attualmente, il sistema di smaltimento più diffuso, prima del loro conferimento in discarica.

GEA assicura il servizio di raccolta delle pile esauste con frequenza mensile attraverso appositi contenitori stradali o nei contenitori a tubo che si trovano presso i negozi di elettronica, nei supermercati e in alcuni esercizi che commercializzano pile e batterie nuove.

Raccolta di Toner e Cartucce

Vanno inseriti negli appositi contenitori ECO BOX presenti nei centri di produzione di stampa digitale e nei negozi che commercializzano toner e cartucce.

Una volta raccolti, vengono inviati ad impianti specializzati che procedono alla rigenerazione.

Raccolta rifiuti ingombranti

Il servizio viene attualmente svolto con le seguenti modalità:

- con l'effettuazione - su prenotazione telefonica - di un servizio a domicilio nel rispetto dei tempi e delle modalità che vengono preventivamente concordati. La

prenotazione del servizio avviene contattando il numero verde 800 50 10 77 oppure lo sportello GEA al numero 0434 504711. Il servizio è gratuito per gli anziani oltre i 65 anni: queste persone possono richiedere il prelievo contattando l'Ufficio Servizi Sociali del Comune;

- mediante consegna da parte degli utenti del materiale ingombrante presso la stazione ecologica attrezzata di Via del Mas.

Lavaggio, disinfezione e riparazione dei cassonetti

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio e la sanificazione degli stessi con l'utilizzo di mezzi dedicati allo scopo.

Il mancato rispetto di tale livello di qualità può essere giustificato solo da condizioni e da fattori estranei all'organizzazione aziendale, quali:

- veicoli in sosta non autorizzata
- lavori stradali
- condizioni metereologiche avverse
- ostacoli dovuti al traffico.

A seconda del tipo di raccolta effettuato, la frequenza media di lavaggio è la seguente:

- CONTENITORE STRADALE ROSSO (UMIDO) ogni 30 giorni - da maggio a settembre- e ogni 60 giorni -da ottobre ad aprile;
- CASSONETTO GIALLO (CARTA E CARTONE) a chiamata;
- CASSONETTO BLU (PLASTICA) a chiamata;
- BIDONI STRADALI BLU (VETRO) ogni 90 giorni.
-

Per quanto riguarda il contenitore giallo (NAPO) resta in capo al cittadino la pulizia e la disinfezione dello stesso.

Periodicamente e su segnalazione del personale addetto alla raccolta o in seguito a segnalazioni da parte dell'utente sono previste sostituzioni e riparazioni dei contenitori stradali. Per quanto riguarda il contenitore giallo (NAPO), l'utente può richiederne la sostituzione in caso di furto o rottura.

5.2 Centri di Conferimento

Ecoisole

Si intendono tutte quelle postazioni ubicate lungo le strade, nell'ambito delle aree di circolazione ove trovano sede i contenitori adibiti alle raccolte differenziate del vetro, della carta e del cartone, della plastica e dei metalli e dell'umido organico.

Il programma di collocamento, i punti di posizionamento, le tipologie di contenitori, i giorni e le ore di svuotamento sono concordati con il Comune di Roveredo in Piano e sono suscettibili di modifiche e revisioni.

Centro di Raccolta

È un'area di raccolta attrezzata dotata di contenitori di diverse tipologie destinati a raccogliere temporaneamente, in maniera differenziata, specifiche categorie di rifiuti quali ingombranti e pericolosi che non possono essere inseriti nei contenitori stradali.

All'interno dell'area, controllata e recintata, il cittadino può conferire gratuitamente tutti i tipi di rifiuto previa presentazione di un documento di identità: il cittadino troverà personale qualificato in grado di guidarlo nella corretta suddivisione dei materiali conferiti.

Il Centro di Raccolta si trova in Via del Mas ed è aperto (escluso festivi) il martedì dalle 9.00 alle 12.00, e il sabato dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 13.30 alle 16.30.

È un'area nella quale il cittadino può conferire:

- ≡ Abiti smessi;
- ≡ Verde e ramaglie;
- ≡ Frigoriferi, lavatrici, televisori, ferri da stiro;
- ≡ Computer, stampanti;
- ≡ Pneumatici, batterie auto;
- ≡ Mobili;
- ≡ Metalli;
- ≡ Ceramiche;
- ≡ Vernici, smalti per unghie, solventi e loro contenitori;
- ≡ Legno verniciato;
- ≡ Polistirolo, gomma;
- ≡ Rubinetti, pentole;
- ≡ Mattonelle, mattoni e sanitari, calcinacci di utenze domestiche;

- ≡ Oli di cucina in vasetti e bottiglie;
- ≡ Oli lubrificanti in bottiglie o taniche.

Per ogni tipo di materiale sopra indicato è previsto un limite quantitativo di conferimento stabilito su indicazione del Gestore ed indicato nel Regolamento Comunale.

Tutte le tipologie elencate vengono avviate ai rispettivi centri di selezione e/o smaltimento presenti sul territorio provinciale o extra provinciale.

5.3 Cleaning e decoro urbano

Spazzamento manuale e meccanizzato del suolo pubblico

GEA provvede alla pulizia, all'asporto e allo smaltimento dei rifiuti presenti nelle aree comunali, pavimentate e asfaltate, purché di uso pubblico (strade, piazze, marciapiedi, portici, caditoie) sia con l'utilizzo di macchine spazzatrici sia mediante lo spazzamento manuale (laddove la viabilità e il rispetto della quiete notturna non consentono un intervento di spazzamento reso esclusivamente dal "servizio meccanico").

La frequenza e le modalità del servizio offerto sono effettuate secondo programmi prestabiliti e concordati con il Comune di Roveredo in Piano seguendo quanto stabilito dalle parti nel Contratto di servizio.

Per un adeguato dimensionamento delle prestazioni offerte, il territorio comunale è stato suddiviso in cinque zone (come da tabella di seguito riportata), con diversa frequenza e orario di servizio: la zona centrale con servizio settimanale e ulteriori 4 zone con servizio mensile.

Pulizia settimanale	Pulizia mensile			
	zona 1	zona 2	zona 3	zona 4
Piazza Roma	via Risorgimento	via Boccaccio	via D'Annunzio	via Carbonera
via Mazzini	via Vittorio Veneto	via Dante	via Leopardi	via San Sebastiano
via Petrarca	via Mazzini	via Verdi	via Foscolo	via Santa Agnese
via Dante	via Colombo	via Udine	via Roveredo G.	via XX Settembre

Pulizia settimanale	Pulizia mensile			
Piazza XX Settembre	via Savorgnan	via Gorizia	via Ungaretti	via L. Zanussi
via Carducci	via M.L. King	via Trieste	via Alfieri	via Musil
via Garibaldi	via De Moro	via Venezia	via Montale	via 1° maggio
via Cavour	via Kennedy	via Aquileia	via Carducci	via Arti e Mestieri
Via Friuli	via Di Campagna	via Dolomiti	via Coiazzi	via L. Savio
via Percoto	via Marco Polo	via 3 Ottobre	via Viola	via del Lavoro
via Julia	via Garibaldi	via dei Celti	via Runces	via Valessa
	via Runces	via Cavallotti	via Gortanutti	via delle Industrie
	via XXV Aprile	via della Cooperazione	via Sant'Antonio	via del Confine
	via Mameli	via Artigianato	via XX Settembre	via Puccini
	via Marinelli	via Del Mas	via Grigoletti	
			via Nievo	
			via IV Novembre	

Nelle cinque zone sopra elencate lo spazzamento si svolge sia manualmente che meccanicamente.

Nella *Zona Centrale* lo spazzamento si svolge con frequenza settimanale il sabato, mentre nelle zone 1, 2, 3 e 4 lo spazzamento si svolge con frequenza mensile il sabato (zone 1,2 e 4) e il venerdì (zona 3).

Il servizio avviene con orario diurno (5.00-11.00) con utilizzo di spazzatrice meccanica e con possibilità per l'operatore anche di interventi manuali.

Pulizia delle strade dai rifiuti abbandonati (Cleaning Shuttle)

GEA provvede settimanalmente (il venerdì), contestualmente al servizio di raccolta del rifiuto secco non riciclabile (alternativamente zona 1 e zona 2) alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul territorio comunale

Tali rifiuti, a seconda della tipologia rinvenuta, vengono introdotti nei contenitori adibiti alla raccolta differenziata oppure trasportati presso il Centro di Raccolta.

Pulizia straordinaria in occasione di eventi e manifestazioni eccezionali

Il servizio comprende la raccolta dei rifiuti e la pulizia delle aree urbane in occasione di manifestazioni pubbliche quali fiere, concerti e festività, che richiedono interventi straordinari di pulizia e viene effettuato previa richiesta da parte del Comune di Roveredo in Piano.

GEA inoltre garantisce un servizio di raccolta dei rifiuti prodotti in occasione del mercato settimanale, attraverso l'utilizzo di cassonetti per i seguenti rifiuti: multimateriale (carta, plastica e lattine), secco residuo e organico. Il servizio di raccolta viene effettuato il giovedì dalle 13.30 alle 15.00.

6. RAPPORTI CON TERZI

6.1 Rapporti con gli utenti

Con la Carta dei Servizi, GEA assume precisi impegni nei confronti dei Cittadini sulla base di quanto previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Roveredo in Piano. Per questo in caso di responsabilità attribuibili all'Azienda, GEA s'impegna ad erogare prestazioni straordinarie per il mancato svolgimento dei servizi garantendo tempestività delle procedure d'indennizzo.

GEA si impegna a rispettare i principi della presente Carta dei Servizi in tema di partecipazione e trasparenza, cortesia ed informazione.

L'utente, singolo o associato, può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla legge 241 del 07.08.1990 (aggiornata con le modifiche introdotte dalla legge 15/2005 e dalla legge 80/2005 "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi").

GEA, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, può organizzare periodicamente conferenze con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con le varie realtà istituzionali del Comune.

6.2 Rapporti con i "mass media"

GEA si impegna ad utilizzare le possibilità garantite dai mass media utilizzando costantemente i mezzi presenti sul territorio per informare gli utenti sulle proprie attività, sulle modifiche dei servizi e su quanto può risultare necessario per un miglior servizio.

GEA si impegna a rispondere alle richieste provenienti dai mass media garantendo la propria presenza in programmi televisivi e radiofonici, a dibattiti pubblici e conferenze stampa e a fornire i dati aziendali e i risultati ambientali raggiunti con la massima chiarezza e trasparenza in particolare per ciò che attiene i dati di raccolta differenziata e sul destino dei rifiuti.

6.3 Campagne promozionali

GEA promuove campagne promozionali finalizzate alla utilizzazione più sicura e intelligente delle risorse ambientali ed energetiche.

6.4 Opuscoli informativi

GEA distribuisce periodicamente ai clienti opuscoli esplicativi sui servizi, sull'andamento aziendale e sulle procedure che interessano i cittadini.

6.5 Rapporti con le scuole

GEA presta particolare attenzione ai rapporti con le scuole, curando l'informazione relativa ai propri servizi e al rispetto dell'ambiente, rendendosi disponibile ad incontri con gli studenti, ad iniziative didattiche e a visite guidate presso gli impianti aziendali.

6.6 Partecipazione a fiere e convegni

GEA partecipa a fiere, convegni e mostre, in occasione delle quali espone e distribuisce materiale informativo sulle sue attività.

6.7 Comportamento del personale

Il personale di GEA è tenuto a trattare i cittadini con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti interpersonali che nelle comunicazioni telefoniche.

GEA provvede a selezionare e formare il personale a contatto con il pubblico. L'azienda si impegna ad organizzare la partecipazione di tale personale a corsi di formazione.

7 STANDARD DI QUALITÀ E DIRITTO DI RIMBORSO

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

Gli standard possono essere "generali", ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese, o "specifici", ossia verificabili in prima persona dall'utente. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, si prevede una forma di rimborso

La richiesta di rimborso, sottoscritta, corredata di tutte le informazioni e i documenti che possano servire per ricostruire e accertare l'accaduto, deve essere inviata per iscritto (per posta, via fax, per posta elettronica) o presentata personalmente, entro 7 giorni dall'evento causa dell'anomalia, presso gli sportelli informativi, ed alla quale sarà data risposta entro 30 giorni.

Fattore	Standard	Valore limite	Tipologia	Rimborso
Assistenza all'utenza	Tempo di attesa agli sportelli	30 minuti	Generale	
	Tempo di attesa al numero verde	15 minuti	Generale	
	Rispetto orari apertura centro di raccolta	15 minuti	Generale	
Affidabilità e regolarità del servizio	Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	4 ore	Specifico	20 euro
	Tempo di attesa per prelievo su appuntamento	20 giorni lavorativi	Specifico	10 euro
	Preavviso minimo disdetta appuntamento	24 ore	Specifico	15 euro
	Tempo di risposta ai reclami pervenuti per iscritto			
	-Con sopralluogo	30 gg	Specifico	20 euro
	-Senza sopralluogo	20 gg		20 euro
	Mancato passaggio ad utenza per raccolta porta a porta	2 gg lavorativi	Specifico	10 euro
Risarcimento	Tempo massimo indennizzo in caso di rimborso dovuto a mancato rispetto Standard Carta dei Servizi	60 giorni	Specifico	+ 10% rimborso ogni 10 giorni ritardo

INFORMAZIONI E RECLAMI

 **Ufficio Informazioni GEA**

Lun/Giov. 14.30 -17.30
Mar/Merc/Ven 9.30 -12.30

 **Sito Internet**

www.gea-pn.it

 **Info Point Customer Care**

Numero verde 800 501077

Telefono +39 0434 504711
Lun./Giov. 8.30 -13.00; 14.00 -17.30
Mar/Merc/Ven 8.30 -13.00

Fax +39 0434 504747

 **Posta**

GEA Gestioni Ecologiche e Ambientali spa
Via Savio 22 – sede legale
Via Molinari,43 – sede amministrativa
33170 Pordenone
Email gea.pn@gea-pn.it