



## CARTA DEI SERVIZI



## CARTA DEI SERVIZI

**SERVIZI INTEGRATI DI RACCOLTA RIFIUTI SOLIDI URBANI**

# **COMUNE DI ATINA**

## Sommario

Premessa .....	3
Informazione sul gestore .....	4
Presentazione della ditta e del servizio.....	4
Certificazioni del sistema di gestione ambientale.....	5
Territori serviti.....	5
Schema del servizio per il Comune di ATINA.....	5
Principi ai quali si ispira il gestore .....	6
Eguaglianza e imparzialità dei servizi .....	6
Rispetto delle normative e onestà .....	6
Cortesia .....	6
Continuità e regolarità del servizio.....	6
Efficacia ed efficienza.....	6
Tutela dell'ambiente.....	7
Trasparenza .....	7
Partecipazione .....	7
Semplificazione delle procedure .....	7
Presentazione del Comune di ATINA.....	8
Descrizione dei servizi e modalita' di erogazione .....	8
Servizi svolti in base al contratto .....	8
Raccolta rifiuti Urbani.....	8
Descrizione dei servizi .....	8
Raccolta rifiuti porta a porta .....	8
Raccolta rifiuti ingombranti e raee.....	8
Raccolta stradale rifiuti urbani.....	9
Spazzamento stradale .....	9
Altri servizi .....	10
Informazioni, segnalazioni, reclami.....	10
La procedura del reclamo .....	11
Indicatori della qualità del servizio .....	11
La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente.....	13
Privacy.....	14
Aggiornamento della carta del Servizio.....	14
Deroghe.....	14
Validità della carta .....	15

## CARTA DEI SERVIZI

### Premessa

La Carta del Servizio di Igiene Ambientale è un documento di garanzia della qualità del servizio fornito al Cittadino, redatto dalla GEA s.r.l.

La Carta del Servizio Igiene Ambientale è rivolta a tutti i cittadini del Comune di ATINA con l'obiettivo di informarli dei loro diritti e renderli partecipi del processo di miglioramento della qualità del servizio. Nella Carta sono indicati i principi adottati per l'erogazione dei servizi ed i livelli di qualità specifici e generali, che la GEA s.r.l. si impegna a rispettare ed a ridefinire periodicamente.

Eventuali livelli di qualità successivamente definiti dagli Organismi competenti, integrativi o sostitutivi dei livelli indicati, saranno automaticamente recepiti da GEA s.r.l. in attesa dell'aggiornamento periodico della Carta del Servizio, con le relative modalità di indennizzo automatico, ove previsto.

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

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

La normativa di riferimento è la seguente:

- Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 2004, recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Interministeriale dell'11 aprile 2008 e Allegato "piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione";
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, "Codice dei contratti pubblici", art.34.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

## Informazione sul gestore

### Presentazione della ditta e del servizio

**GEA** è una società che ha maturato una notevole esperienza ultratrentennale nel settore dei servizi di igiene ambientale, conseguendo un'elevata qualità dei servizi erogati anche grazie alla presenza di personale altamente specializzato ed all'utilizzo di moderne ed efficienti tecnologie. L'azienda è iscritta all'Albo Nazionale delle Imprese che effettuano la gestione dei rifiuti al numero di iscrizione **AQ 0423** per le seguenti Categorie:

1. **Categoria 1 classe C** – raccolta e trasporto rifiuti urbani spazzamento meccanizzato e gestione centri diraccolta;
2. **Categoria 4 classe D** – raccolta e trasporto rifiuti speciali non pericolosi;
3. **Categoria 5 classe D** - raccolta e trasporto rifiuti speciali non pericolosi;
4. **Categoria 8 classe F** – intermediazione e commercio dei rifiuti senza detenzione di rifiuti stessi.

La sede legale della società si trova in L'Aquila, Località Boschetto snc, Nucleo Industriale Frazione di Pile mentre quella operativa è sita in San Vincenzo V. R. (AQ), Località Piana della Mola. Presso la sede operativa (costituita da un capannone di circa 2.000mq con area pertinenziale di oltre 10.000 mq per il deposito e la movimentazione dei materiali) è ubicato un **impianto di trattamento ed avvio al recupero dei materiali derivanti da raccolta differenziata**: qui vengono eseguite le operazioni di stoccaggio, selezione, triturazione e cernita dei rifiuti provenienti dalla R.D. di carta, vetro, plastica, legno, alluminio, e imballaggi. L'attività eseguita presso l'impianto consente di ottenere le materie prime secondarie da destinare all'industria del riciclo ed ai consorzi nazionali di filiera (CONAI, COREPLA, COMIECO, COREVE, CIAL, CNA, RICREA, RILEGNO). L'impianto è momentaneamente in ristrutturazione. Il parco mezzi della **Gea s.r.l.** è tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali. Inoltre tutti gli automezzi sono dotati di un sistema di rilevazione satellitare che consente all'azienda di monitorare ogni loro spostamento e la tempistica impiegata per lo svolgimento delle operazioni di carico e scarico dei materiali.

### Certificazioni del sistema di gestione ambientale

**GEA**, nell'assicurare un alto livello dei servizi erogati e garantirne la qualità, rispetta i seguenti sistemi di gestione:

- **ISO 9001** Sistema Gestione Qualità;
- **ISO 14001** Sistema Gestione Ambientale;
- **OHSAS 18001** Sistema di gestione a tutela della Sicurezza e della Salute dei Lavoratori.

2

### ***Specializzazione nel campo della RD – servizi effettuati e valori di RD raggiunti***

**GEA** ha raggiunto una peculiare specializzazione nell'ambito dei servizi di igiene urbana eseguiti con il modello della raccolta differenziata "**Porta a Porta**", conseguendo elevati standard ambientali e le quote percentuali di R.D. prescritte dalla normativa vigente in materia (art. 205 del D. Lgs 152/2006 e s.m.i). I servizi svolti da **GEA** sono riportati a pag. 6/7 della presente relazione. **GEA** grazie alla buona condotta nella gestione aziendale si è vista attribuire dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato l'**Attestato di Rating di Legalità Rif. RT9357** Delibera n. 27165 del 17 Maggio 2018 – **domanda del 24 gennaio 2019 confermato in data 17.11.2021.**

Si comunica che l'Autorità, nella sua adunanza del giorno 24 aprile 2019, ha esaminato la domanda per l'attribuzione del Rating di legalità da Voi depositata in data 24 gennaio 2019.

In base alle dichiarazioni rese, nonché all'esito delle valutazioni effettuate, l'Autorità ha deliberato di attribuire a GEA S.R.L. (C.F. 01732790660) il Rating di legalità con il seguente punteggio: ★★+.

La società sarà inserita nell'elenco delle imprese con Rating di legalità, così come previsto dall'art. 8 del Regolamento. Ai sensi dell'art. 6, comma 1, del Regolamento, il Rating di legalità ha durata di due anni dal rilascio ed è rinnovabile su richiesta.

### ***Specializzazione nel campo dello spazzamento stradale – servizi effettuati***

**GEA** vanta una notevole esperienza e professionalità anche nel settore dello spazzamento stradale ed è stata affidataria di molteplici appalti dedicati.

#### Territori serviti

La Gea opera in diversi comuni siti nel

- Lazio
- Abruzzo

#### Schema del servizio per il Comune di ATINA

- Schema 1 (obblighi minimi)

## Principi ai quali si ispira il gestore

### Eguaglianza e imparzialità dei servizi

La *GEA* garantisce il rispetto dei principi di eguaglianza fra tutti i cittadini serviti e di imparzialità nell'erogazione dei servizi. Le procedure che disciplinano il rapporto tra la *GEA s.r.l.* ed il cittadino sono le stesse indipendentemente da razza, sesso, lingua, religione, idee politiche e ceto sociale. È inoltre garantito il servizio per tutti i cittadini di tutto il territorio di competenza. La *GEA s.r.l.* si impegna ad operare in modo obiettivo ed imparziale.

### Rispetto delle normative e onestà

La *GEA* è costantemente impegnata a rispettare le prescrizioni di legge in materia di rifiuti e tutela ambientale ed a porre in atto procedure che ne garantiscano il continuo controllo. La *GEA s.r.l.* è inoltre impegnata a raggiungere gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla legislazione vigente.

### Cortesia

La *GEA* si impegna a far sì che il rapporto tra il proprio personale ed il Cittadino/Cliente sia improntato al rispetto e alla cortesia. Il personale della *GEA S.R.L.* è tenuto a rispondere ai bisogni del Cittadino/Cliente, ad agevolarlo nell'espletamento dei propri diritti e nell'adempimento dei suoi obblighi. Il personale della *GEA S.R.L.* in particolare è munito di un tesserino di riconoscimento sul quale sono riportati la fotografia ed il numero di matricola aziendale.

### Continuità e regolarità del servizio

La *GEA* si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene ambientale, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare il regolare svolgimento delle attività ordinarie e programmate.

Supporto al conseguimento di tali obiettivi è l'esistenza di un costante collegamento fra gli operatori e i Capi Zona nonché la presenza costante degli stessi Capi Zona sul territorio, per la verifica delle modalità di esecuzione del servizio e la soluzione di eventuali problematiche impreviste.

### Efficacia ed efficienza

La *GEA* si pone l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza del servizio erogato ed adotta a tale scopo tutte le necessarie ed adeguate soluzioni tecnologiche e organizzative.

La *GEA* si impegna ad operare nel rispetto e nella salvaguardia dell'ambiente, in conformità con le normative comunitarie, nazionali e regionali che disciplinano la materia.

### Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Il Gestore è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza ed accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

### Partecipazione

La *GEA* si pone l'obiettivo di fornire all'utente tutte le informazioni ed i chiarimenti che lo riguardano.

### Semplificazione delle procedure

La *GEA* si pone l'obiettivo di fornire all'utente procedure semplici ed intuitive durante l'interazione afferente l'esecuzione dei servizi.

## Presentazione del Comune di ATINA

Il territorio del Comune di Atina, situato nella regione Lazio, si estende per 29,89 kmq, ha una popolazione di circa 4139 abitanti.

## Descrizione dei servizi e modalita' di erogazione

### Servizi svolti in base al contratto

- Raccolta rifiuti Urbani
- Servizi di pulizia a spazzamento

### Raccolta rifiuti Urbani

La richiesta di attivazione o cessazione del servizio di raccolta rifiuti va presentata al Comune stesso. Gli approfondimenti sui servizi erogati nel Comune di ATINA sono a disposizione degli Utenti sul sito internet della Gea, nell'apposita sezione dedicata, nel quale sono indicate:

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

### Descrizione dei servizi

#### Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro. Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su aree antistanti l'abitazione/ attività la sera prima della raccolta e di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utente servita. I contenitori, dopo lo svuotamento, vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato.

#### Raccolta rifiuti ingombranti e raee

Nel Comune di ATINA è attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti e raee a domicilio, su prenotazione. Per ulteriori informazioni occorre consultare il sito internet della Gea nella sezione contatti, oppure chiamare l'ufficio ai seguenti recapiti:

- telefono 0863/950861
- fax 0863/950851

- Numero Verde 800922999 (solo rete fissa)
- sito internet [www.geaecologia.it](http://www.geaecologia.it)
- pagina Facebook aziendale <https://www.facebook.com/geaecologia>
- App Gea

### Raccolta stradale rifiuti urbani

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

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

In caso di due o più giornate festive consecutive, l'interruzione del servizio è possibile solo per una giornata.

Eventuali ritardi nello svuotamento di alcuni contenitori sono dovuti a cause estranee all'organizzazione e/o a impedimenti di forza maggiore quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- inaccessibilità anche temporanea all'area da servire;
- indisponibilità degli impianti di smaltimento;
- scioperi e assemblee del personale;
- guasti gravi e/o concomitanti dei mezzi preposti allo svolgimento del servizio.

### Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici. La Gea 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. Per ulteriori informazioni occorre consultare il sito internet del Gea nella sezione contatti oppure chiamare l'ufficio ai seguenti recapiti:

- telefono 0863/950861
- fax 0863/950851
- Numero Verde 800922999 (solo rete fissa)
- sito internet [www.geaecologia.it](http://www.geaecologia.it)
- pagina Facebook aziendale <https://www.facebook.com/geaecologia>
- App Gea

### Altri servizi

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

- pulizia dei mercati settimanali
- raccolta carogne animali
- disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche
- ritiro pannolini e pannoloni
- servizi in occasione di grandi eventi
- vigilanza ecologica
- indumenti dismessi
- medicinali scaduti
- pile
- etc

### Trasparenza

#### Informazioni, segnalazioni, reclami

La GEA utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di agevolare il contatto con il Cliente/utenza pubblica e di garantire che sia costantemente informato sulle procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo, possa ricevere le informazioni di cui necessita e segnalare le varie problematiche e/o esigenze particolari.

Tali strumenti sono:

- Materiale informativo vario: opuscoli, vademecum, periodici aziendali, ecc.;

- Campagne informative ed educative nelle scuole;
- Campagne di sensibilizzazione mirate.
- telefono 0863/950861
- fax 0863/950851
- casella di posta elettronica: [info@geaecologia.it](mailto:info@geaecologia.it)
- sito internet [www.geaecologia.it](http://www.geaecologia.it)
- pagina Facebook aziendale <https://www.facebook.com/geaecologia>
- App Gea

### La procedura del reclamo

Il Cliente può presentare un reclamo per qualsiasi violazione alle regole fissate dalla presente Carta e ha la possibilità di esprimere le proprie lamentele circa la mancata coerenza tra il servizio atteso e il servizio erogato.

Il reclamo può essere inoltrato attraverso i canali seguenti:

- Telefonicamente

al numero fisso 0863950861 da cellulare

al numero verde 800 922 999;

- per iscritto a mezzo fax al numero: 0863950851,

- posta elettronica: [info@geaecologia.it](mailto:info@geaecologia.it)

- posta tradizionale: SS 82 KM 38,100 - San Vincenzo Valle Roveto (AQ)- CAP 67050

- PEC: [geaecologia@pec.it](mailto:geaecologia@pec.it)

La GEA, nei tempi previsti dalla presente Carta, effettua gli accertamenti necessari e ne riferisce l'esito al Cittadino/Cliente.

### Indicatori della qualità del servizio

*Lo schema regolatorio scelto è lo schema 1, del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato dall'ARERA con la delibera 15/2022/R/rif. che prevede gli obblighi della tabella 2, e i livelli generali della qualità contrattuale come da tabella 1 dell'Allegato A al*

## TQRIF.

Tabella 1 – Livelli generali di qualità generali	
Descrizione	Livello
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	A cura del Comune
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	5 giorni nel 70% dei casi
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	10 giorni nel 70% dei casi
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	A cura del Comune
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	30 giorni nel 70% dei casi
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	5 giorni nel 70% dei casi
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	A cura del Comune
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	A cura del Comune

Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	70% dei casi
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70% dei casi
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70% dei casi
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70% dei casi
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70% dei casi
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	90 % dei casi
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	70% dei casi
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	90% dei casi
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	70% dei casi
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	70% dei casi

### La valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

Al fine di valutare il grado di soddisfazione dei propri Clienti, la GEA procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni sulla qualità del servizio reso utilizzando le seguenti modalità:

- Indagini periodiche di “customer satisfaction”

- Valutazione dei reclami e dei suggerimenti dei Clienti
- Incontri o assemblee aperte alla Cittadinanza
- Sondaggi tra i cittadini
- Sondaggi presso le famiglie
- Monitoraggio del sistema di raccolta
- Controllo della qualità dei materiali conferiti.

Sulla base degli esiti delle valutazioni eseguite e della comparazione dei risultati con quelli precedentemente ottenuti, *GEA* definisce progetti di miglioramento che concorrono alla formazione di piani annuali di miglioramento della Qualità.

### Privacy

La *GEA* si impegna al rispetto delle regole sulla privacy come da pagina web del sito internet aziendale

### Aggiornamento della carta del Servizio

La *GEA* si impegna a mantenere aggiornata la presente Carta in funzione delle normative e disposizioni degli Organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni alla cittadinanza. Ogni modifica e/o variazione agli standard di cui alla presente Carta verrà resa nota utilizzando i canali informativi appositi (comunicati stampa, sito internet, ecc.).

### Deroghe

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard assunti dalla presente Carta non si tiene conto di tutti gli eventi esterni ed indipendenti dalla volontà e dalle capacità della *GEA* che, di fatto, condizionano od impediscono il regolare espletamento dei servizi programmati, quali ad esempio:

- Eventi di carattere eccezionale: catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo) indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento;
- Ritardi nel rilascio da parte di terzi di autorizzazioni e/o permessi necessari per l'effettuazione di particolari servizi;
- Scioperi, agitazioni del personale;
- Difficile rintracciabilità del Cliente e per correlati fattori di ritardo a lui direttamente imputabili.

## CARTA DEI SERVIZI

### Validità della carta

La presente Carta entra in vigore dal 01/01/2023 ed è valida fino al momento in cui eventuali nuovi standard di servizio non verranno comunicati nelle forme previste ai Clienti.