



Comune di Biassono
Carta dei servizi



Nell'ottica del miglioramento continuo dei servizi offerti, Gelsia Ambiente ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire ai cittadini di Biassono uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Gelsia Ambiente si impegna ad erogare e gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei Servizi. Nel presente documento sono descritte la struttura di Gelsia Ambiente e le attività di igiene urbana svolte sul territorio di Biassono.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e Gelsia Ambiente: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei Servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga la TARSU che sono disciplinati nel Regolamento Comunale.

Nella Carta è possibile trovare inoltre le modalità di accesso alle informazioni del servizio, quelle per porre reclamo, segnalazioni e prenotazione dei servizi domiciliari e sono indicati i principali strumenti adottati a riguardo; è indicato inoltre il questionario di Customer Satisfaction che può essere ritirato presso:

- Piattaforma Ecologica Biassono, via Locatelli, 131
- www.biassono.org e presso l'Ufficio Relazione con il Pubblico U.R.C. del Comune di Biassono.

Compilando il questionario è possibile indicare il grado di soddisfazione e le aspettative di ogni utente. Il questionario è anonimo.

La Carta può essere revisionata e perfezionata a seguito dei miglioramenti apportati alla gestione del servizio o per rispettare modifiche normative, tecnologiche, operative e di politica ambientale o per aumentare l'affidabilità del servizio e della raccolta differenziata.

Dove trovarla

E' possibile reperire la Carta dei Servizi gratuitamente presso la Piattaforma Ecologica di Biassono e il Comune di Biassono.

LA SOCIETÀ

Il 1° gennaio 2008 nasce il Gruppo AEB-Gelsia, erede dell'esperienza e della storia delle aziende municipali che fin dai primi anni del 1900 hanno fornito i principali servizi pubblici ai cittadini della Brianza.

Gelsia Ambiente è la società del gruppo che si occupa della raccolta dei rifiuti, della pulizia di strade e aree pubbliche e della gestione di piattaforme ecologiche.

Serve 13 comuni per oltre 320.000 abitanti, offrendo un servizio capillare, promuovendo il riciclo e il recupero dei rifiuti finalizzato ad un loro riutilizzo.

La missione della società è quella di offrire un servizio efficiente, che sappia valorizzare il rispetto per l'ambiente, ed è merito dell'impegno costante del suo personale, oltre che dell'indubbia sensibilità dei cittadini se la raccolta differenziata nei 12 comuni attualmente gestiti è arrivata ad oltre il 60%.

I NUMERI DI GELSIA AMBIENTE (AL 01.01.2013)

Dipendenti	279
Rifiuti raccolti	117.429 tonnellate/anno
Raccolta differenziata (anno 2012)	63.54%
Sedi operative territoriali	3
Piattaforme ecologiche gestite	11

PRINCIPI GENERALI

L'erogazione dei servizi offerti da Gelsia Ambiente avviene nel pieno rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

In caso di sciopero vengono attuati gli interventi previsti dalla legge e dal Codice di autoregolamentazione del settore igiene urbana che, in conformità ai dettami normativi, individua le prestazioni ritenute indispensabili.

CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Gelsia ambiente è in possesso della certificazione a norma UNI EN ISO 9001 e della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001.

Nell'ottica di un processo di miglioramento continuo in relazione alla qualità dei servizi offerti e alla tutela ambientale, la società ha intrapreso l'iter per il conseguimento delle certificazioni di conformità relativo alla norma BS OHSAS 18001:2007 Occupational health and safety management systems - Sistemi di Gestione della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro.



MODALITÀ E STANDARD DEL SERVIZIO

A Igiene del suolo

Il servizio di Igiene del suolo è costituito da tutte le attività relative alla pulizia delle strade (spazzamento, lavaggio, svuotamento cestini, etc.)

Gelsia ambiente opera su un territorio di 117,12 chilometri quadrati pulendo le strade, i marciapiedi e le piste ciclabili mediante lo spazzamento manuale e meccanizzato.



Ogni giorno vengono svuotati circa 4.000 cestini.

Il servizio è svolto da lunedì a sabato e la frequenza di pulizia varia da giornaliera a settimanale o quindicinale a seconda della densità di passaggio.

Nei giorni di mercato la società si occupa inoltre della pulizia delle aree mercatali.

A Raccolta rifiuti

Gelsia Ambiente gestisce la raccolta e il trasporto dei rifiuti. Ogni anno gli operatori raccolgono circa 120.000 tonnellate di rifiuti solidi urbani prodotti nei comuni serviti.

	2010	2011	2012
Totale rifiuti raccolti (dato in kg)	131.714.063	127.003.312	117.429.316

Il servizio è svolto dal lunedì al sabato secondo un programma di raccolta che varia da comune a comune.

Tipologia mezzo	anno 2013 n°
Autocarri medi e leggeri tipo vasca	136
Compattatori a carico posteriore	36
Spazzatrici	20
Altro	15





Gelsia Ambiente negli ultimi anni si è dotata di automezzi a basso impatto ambientale continuando la sua politica di rispetto e salvaguardia dell'ambiente.

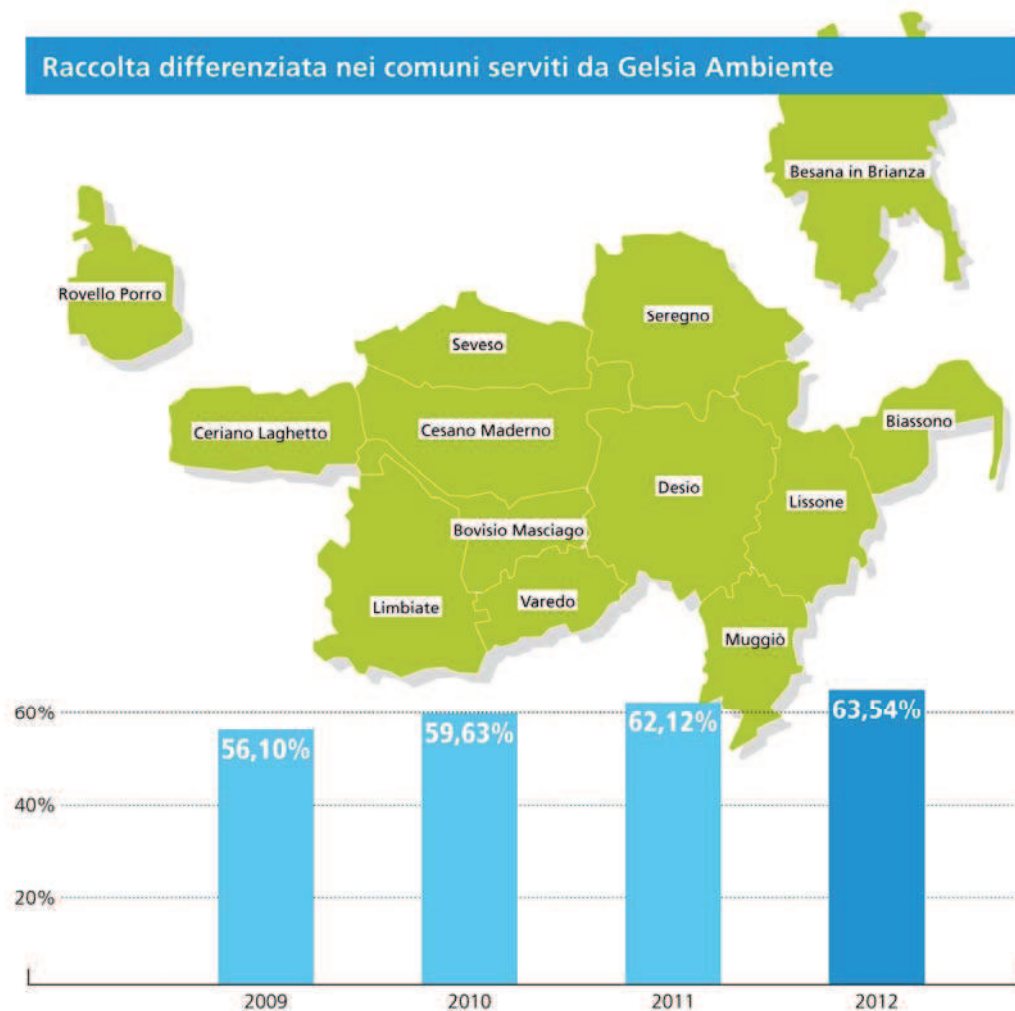
Tipologia motore	anno 2013 n°
Metano ibrido	17
Elettrici e bimodali	16

L'energia necessaria per l'alimentazione dei mezzi elettrici è prodotta anche attraverso un impianto fotovoltaico realizzato presso la sede principale della società sita in Desio. L'impianto ha una potenza FV di 34,96 kWp con una producibilità annua di 1.193,19 kWh/kWp.

La società sta inoltre dotando i propri operatori di soffiatori elettrici meno rumorosi, più puliti e più sicuri.

Gelsia ambiente raccoglie in maniera differenziata una serie di frazioni di rifiuto come carta, cartone, vetro, alluminio, plastica, legno e rifiuto organico che vengono avviati al recupero presso impianti autorizzati appartenenti al consorzio di filiera CO.NA.I (Consorzio nazionale imballaggi) o direttamente presso i recuperatori finali. Gelsia Ambiente provvede, inoltre a garantire il trattamento adeguato e il recupero dei rifiuti pericolosi per l'ambiente (pile, elettrodomestici, toner usati, oli esausti, neon, etc.).

Raccolta differenziata nei comuni serviti da Gelsia Ambiente



Il servizio viene prevalentemente svolto attraverso le seguenti modalità:

- raccolta "porta a porta" indirizzato alle utenze domestiche e non domestiche;
- ritiro rifiuti ingombranti a domicilio;
- raccolta presso le piattaforme ecologiche.

Al fine di facilitare la raccolta differenziata Gelsia Ambiente ogni anno distribuisce i sacchi di colore appropriato da utilizzare per il corretto conferimento dei rifiuti.

Tutela Ambientale e Sicurezza

La Società pone al centro della propria attività la tutela dell'ambiente e della sicurezza dei cittadini, in quest'ottica effettua e promuove:

- *la raccolta differenziata sul territorio o presso la piattaforma ecologica dei rifiuti provenienti dalle diverse utenze;*
- *la sensibilizzazione:*
 - dei cittadini nei confronti delle problematiche ecologiche in genere, con particolare riguardo alla necessità di ridurre a monte i rifiuti prodotti e di praticare la raccolta differenziata degli stesi;
 - dei dipendenti nei confronti delle problematiche antinfortunistiche e di sicurezza e delle certificazioni qualitative, ambientali e comportamentali nei rapporti con l'utenza;
 - la Società garantisce inoltre il più completo rispetto delle normative europee, statali e regionali in materia di raccolta e trasporto dei rifiuti;
- *investimenti finalizzati al potenziamento ed all'aggiornamento degli automezzi, attrezzature, impianti, edifici impiegati nel servizio.*
- *investimenti finalizzati al potenziamento ed all'aggiornamento degli automezzi, attrezzature, impianti, edifici impiegati nel servizio;*
- *l'uso di mezzi a minore impatto ambientale, quali autospazzatrici a bassa rumorosità, auto compattatori e autocarri EURO 5, autocarri a metano ed elettrici;*



FACILITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Facilitazioni per clienti particolari

L'impegno della Società è volto ad assicurare una attenzione specifica dei clienti non autosufficienti e degli anziani.

A tutte le sedi e uffici della società, e alle piattaforme ecologiche gestite, si può accedere senza incontrare barriere architettoniche.

Sede centrale, uffici e sportelli periferici

La sede legale e commerciale di Gelsia Ambiente srl è ubicata a Desio in via Caravaggio 26/a. Di seguito sono indicati gli indirizzi delle altre unità locali, sedi e/o centri di servizio alle quali il cittadino può rivolgersi per presentare le sue richieste di informazioni, comunicazioni, reclami scritti e/o per formulare proposte:

- Unità locale di Seveso, via Miglioli;
- Unità locale di Limbiate, via Isonzo;
- Sportello di Lissone, via Pietro da Lissone n° 75;
- Punto Verde di Seregno, via F.lli Bandiera n° 26.

I cittadini posso rivolgersi ai suddetti indirizzi a loro più vicini o direttamente presso gli Uffici Ecologia ed Ambiente dei comuni di residenza.

Il personale dell'ufficio è impegnato a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello di tutti i clienti ed in particolare con la collaborazione di questi ultimi, a ridurre al minimo i tempi di attesa allo sportello dei portatori di handicap e degli anziani.



COMUNICAZIONE

Informazioni e segnalazioni (standard specifico)

La richiesta di informazioni può essere fatta da parte di qualsiasi cliente:

- telefonicamente componendo il numero verde del Servizio Igiene Urbana 800445964 attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 16.30;



Da lunedì a venerdì: h. 9.00-12.30 / 14.30-16.30

- tramite e-mail all'[indirizzo infoambiente@gelsia.it](mailto:infoambiente@gelsia.it)
- per corrispondenza, scrivendo a Gelsia Ambiente - via Caravaggio 26/a 20832 Desio;

Risposte alle richieste scritte dei clienti (standard specifico)

Le risposte alle richieste scritte di informazioni relative al Servizio Igiene Urbana , vengono inviate dalla Società entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa.

Se la particolare complessità della richiesta del cliente non consente il rispetto del termine di cui sopra, la società informa tempestivamente l'interessato sullo stato di avanzamento della pratica e sulla nuova scadenza della relativa risposta scritta. Sia per le risposte scritte che per quelle in partenza, fa fede la data di protocollo.

Risposte ai reclami scritti (standard specifico)

Le risposte ai reclami scritti dei clienti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi riportato sulla lettera di reclamo o, in assenza, all'indirizzo conosciuto presso l'Ufficio Utenze, entro un massimo di:

10 giorni lavorativi se non è necessaria l'esecuzione di un sopralluogo; 20 giorni lavorativi qualora sia necessaria l'esecuzione di un sopralluogo. Nel caso di reclami per fatti complessi che richiedessero analisi tecnico-amministra-

tive di entità tale da non permettere di inviare la risposta entro i termini prefissati, il cliente viene comunque informato tempestivamente sullo stato di avanzamento della pratica di reclamo e sulla nuova scadenza della relativa risposta scritta.

Per tutte le comunicazioni scritte, in entrata e in uscita, fa fede la data di protocollo.

Nel capitolato d'appalto in essere con il Comune di Biassono sono previste sanzioni e richiami a carico di Gelsia ambiente nel caso di mancato servizio o quant'altro.

MEZZI DI INFORMAZIONE

Per garantire al cliente una corretta, costante e capillare informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle sue richieste e sulle e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, la Società utilizza i seguenti strumenti:

- il numero telefonico **0362-2251**, il **numero verde 800445964**, il **fax 0362/482900**;
- stampati, opuscoli, libretti informativi, materiale illustrativo in generale distribuiti periodicamente;
- utilizzo degli spazi disponibili sulle fatture del servizio (per i comuni che applicano la Tariffa Integrata Ambiente);
- organismi di informazione locali, radio, giornali;
- manifesti affissi negli spazi disponibili delle pubbliche affissioni e/o locandine distribuite nei negozi e pubblici esercizi;
- sito internet www.gelsia.it (sezione Gelsia Ambiente).

La società informerà in particolare i propri clienti sui principali aspetti normativi e tariffari che caratterizzano il servizio e sulle loro modifiche tramite il maggiore numero di mezzi di comunicazione ed i più veloci.

A Tutela e disponibilità ad adeguarsi alle indicazioni dei clienti

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente "Carta", può essere segnalata dal cliente agli Uffici della Società. Allo stesso modo la Società sollecita la sua collaborazione nel segnalare giudizi, suggerimenti, anomalie e/o proposte migliorative del servizio.

GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Il grado di soddisfazione dei clienti, al di là dei questionari, viene rilevato annualmente attraverso Società Specializzate o direttamente dall'Ufficio Qualità di Gelsia Ambiente, su un campione significativo di clienti scelti con il metodo random. Le indagini sono svolte telefonicamente o mediante la compilazione di appositi questionari presenti presso gli uffici e le piattaforme ecologiche della Società. Il dato riguardante l'anno 2012 risulta essere il seguente:

“Lo stato generale del servizio di Gelsia Ambiente si può desumere conglobando la somma delle risposte riunite per livello di soddisfazione. Si rileva come indice complessivo che il 93,56% IVM = (Σ del valore numerico delle risposte ricevute per domanda)/(somma numerica delle risposte ricevute per domanda dove ogni domanda ha un peso specifico diverso) degli intervistati si ritengono complessivamente soddisfatti dal servizio fornito.”



3- In merito al grado di pulizia di strade, Lei si ritiene:

- Completamente soddisfatto ☐
- Molto soddisfatto ☐
- Abbastanza soddisfatto ☐
- Abbastanza insoddisfatto ☐
- Del tutto insoddisfatto ☐

4- In merito al grado di pulizia di marciapiedi, Lei si ritiene:

- Completamente soddisfatto ☐
- Molto soddisfatto ☐
- Abbastanza soddisfatto ☐
- Abbastanza insoddisfatto ☐
- Del tutto insoddisfatto ☐

5- Raccomanderebbe la nostra Azienda ad altri Clienti in relazione ai servizi da noi offerti?

- Sicuramente sì ☐
- Probabilmente sì ☐
- Non so ☐
- Probabilmente no ☐
- Sicuramente no ☐

6- In merito al funzionamento della piattaforma ecologica del suo Comune, Lei si considera:

- Completamente soddisfatto ☐
- Molto soddisfatto ☐
- Abbastanza soddisfatto ☐
- Abbastanza insoddisfatto ☐
- Del tutto insoddisfatto ☐

7- In merito al servizio aggiuntivo di raccolta rifiuti ingombranti, Lei si considera:

- Completamente soddisfatto ☐
- Molto soddisfatto ☐
- Abbastanza soddisfatto ☐
- Abbastanza insoddisfatto ☐
- Del tutto insoddisfatto ☐

8- Complessivamente Lei quanto è soddisfatto della disponibilità e cortesia con cui il personale (amministrativo, numero verde, ecc) di Gelsia Ambiente ascolta le Sue esigenze?:

- Completamente soddisfatto ☐
- Molto soddisfatto ☐
- Abbastanza soddisfatto ☐
- Abbastanza insoddisfatto ☐
- Del tutto insoddisfatto ☐

9- Complessivamente Lei quanto è soddisfatto del rapporto che ha con gli addetti al servizio di raccolta, pulizia strade e piattaforma ecologica di Gelsia Ambiente (tenga conto di tutti gli aspetti del rapporto)?

- Completamente soddisfatto ☐
- Molto soddisfatto ☐
- Abbastanza soddisfatto ☐
- Abbastanza insoddisfatto ☐
- Del tutto insoddisfatto ☐

Domanda conclusiva

Ci sono argomenti non trattati su cui desidera esprimere un giudizio o manifestare sue particolari esigenze a Gelsia Ambiente?



BIASSONO

FACCIAMO
LA DIFFERENZA

 **gelsia**
ambiente

RACCOLTA A DOMICILIO

TIPOLOGIA RIFIUTO	MODALITÀ DI CONFERIMENTO	FREQUENZA RITIRO	GIORNO RITIRO
RIFIUTI ORGANICI	Nei sacchetti in materiale biodegradabile posti nei contenitori di colore marrone	Bisettimanale	Martedì e Venerdì
VETRO	Inserire gli imballaggi in vetro nell'apposito contenitore di colore verde	Settimanale	Venerdì
IMBALLAGGI IN PLASTICA E METALLI	Inserire gli imballaggi in plastica e metalli (acciaio e alluminio) nell'apposito sacco di colore giallo trasparente	Settimanale	Martedì
CARTA	Esporre la carta e i contenitori in Tpak in sacchetti di carta, legati con spago o nell'apposito contenitore di colore bianco entro le ore 13.00 del giorno di raccolta	Settimanale	Mercoledì
IMBALLAGGI IN CARTONE	Esporre il cartone debitamente piegato e legato con spago in pacchi o nell'apposito contenitore bianco entro le ore 13.00 del giorno di raccolta	Settimanale	Mercoledì
SECCO NON RICICLABILE	Inserire la frazione secca non riciclabile nell'apposito sacco grigio trasparente	Settimanale	Mercoledì
INGOMBRANTI	Previo prenotazione al numero verde 800.44.59.64 o sul sito www.gelsia.it	Su prenotazione	–
PANNOLINI E PANNOLONI	Previo prenotazione al numero verde 800.44.59.64	Su prenotazione	Venerdì
UTENZE NON DOMESTICHE			
TONER ESAUSTI	Previo prenotazione al numero verde 800.44.59.64 o sul sito www.gelsia.it	Su prenotazione	–
OLII VEGETALI	Previo prenotazione al numero verde 800.44.59.64 o sul sito www.gelsia.it	Su prenotazione	–

PIATTAFORMA ECOLOGICA

**Piattaforma ecologica (Sit del rü)
di Via Locatelli 131**

Modalità di conferimento

Alla piattaforma ecologica possono conferire, i rifiuti urbani e assimilabili agli urbani, sia le utenze domestiche che le utenze non domestiche di Bias-sono che pagano la tassa rifiuti.

Utenze domestiche: cosa conferire*

- Vetro
- Imballaggi di vetro
- Metalli ferrosi
- Carta/cartone
- Metalli non ferrosi
- Componenti elettronici
- Batterie - pile
- Frigoriferi/frigocongelatori
- Televisori/monitor
- Plastica imballaggi
- Cartucce esauste di toner
- Rifiuti ingombranti
- Materiali inerti
- Sarti vegetali
- Legno - imballaggi di legno
- Prodotti e contenitori T o F
- Lampade a scarica
- Oli e grassi vegetali e animali
- Oli minerali
- Accumulatori al piombo esausti
- Farmaci scaduti
- Elettrodomestici in disuso

Cosa non si può raccogliere

- Bidoni che hanno contenuto prodotti chimici, residui industriali.

I rifiuti pericolosi



corrosivo



infiammabile



irritante



tossico

I barattoli di vernici, diluenti, sostanze infiammabili su cui sono presenti i simboli rappresentati, indicano che il barattolo ha contenuto sostanze pericolose e altamente inquinanti. I residui di queste sostanze non vanno gettati con i restanti rifiuti, negli scarichi dei lavandini, del w.c. o nella fognatura ma devono essere conferiti negli appositi contenitori presso la piattaforma ecologica di via Locatelli.

Le pile usate

Le pile di orologi, macchine fotografiche, calcolatrici ecc. contengono materiali pericolosi come il mercurio, il cadmio, il nichel e il piombo.

Devono essere conferite negli appositi contenitori di raccolta situati presso le scuole, nelle rivendite di pile o alla piattaforma ecologica di via Locatelli.

Farmaci scaduti

I farmaci scaduti devono essere conferiti negli appositi contenitori di raccolta presenti presso le farmacie o alla piattaforma ecologica di via Locatelli.

Batterie al piombo esauste

Le batterie per auto esauste devono essere ritirate dall'elettrauto che ha installato quella nuova. Chi cambia da

Orario di apertura al pubblico

	Da Ottobre a Marzo	Da Aprile a Settembre
Lunedì	13.00/17.00	14.00/18.00
Martedì	13.00/17.00	14.00/18.00
Mercoledì	8.00/12.00	8.00/12.00
Giovedì	13.00/17.00	14.00/18.00
Venerdì	8.00/12.00	8.00/12.00
Sabato	8.00/12.00 13.00/17.00	8.00/12.00 14.00/18.00
Domenica e festivi	chiuso	chiuso

Utenze non domestiche:
Martedì e Giovedì 8.00/12.00

sé la batteria dell'auto deve portare la vecchia batteria presso il negozio in cui ha acquistato quella nuova o negli appositi contenitori presso la piattaforma ecologica di via Locatelli.

Il personale addetto alla piattaforma può richiedere all'utente un documento d'identità per verificare la residenza.

I cittadini possono conferire tutte le tipologie di rifiuto elencate. L'addetto al controllo della piattaforma aiuterà i cittadini nel corretto conferimento. Nessun compenso è dovuto per il suo servizio. Tutte le utenze, sia domestiche che non domestiche, prima di conferire dovranno avere preso visione delle norme comportamentali e delle norme sulla sicurezza previste.

* Le utenze non domestiche possono conferire rifiuti solidi assimilabili agli urbani nel rispetto della normativa vigente e dell'autorizzazione provinciale della piattaforma. Per informazioni contattare Gelsia Ambiente n. verde 800.44.59.64.

FACCIAMO
LA DIFFERENZA



Comune di Biassono





Gelsia Ambiente Srl

Via Caravaggio 26/A - 20832 Desio - Tel. 0362 2251 - Fax 0362 482900
Numero verde: 800 445694 - Email: infoambiente@gelsia.it - www.gelsia.it