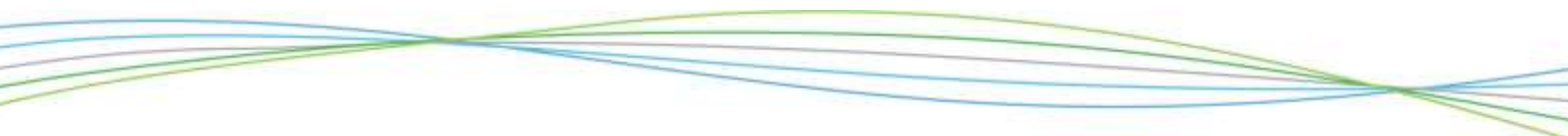


---

# CARTA DELLA QUALITA'

## DEI SERVIZI 2016



## SOMMARIO


## PREMESSA

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

Gelsia Ambiente s'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 .....

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 comprende che cosa deve attendersi dall'Azienda e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei Servizi è lo strumento attraverso cui Gelsia Ambiente desidera far conoscere ai cittadini le attività svolte quotidianamente e fornire una serie di elementi che consentano una maggiore informazione sui livelli di qualità dei servizi offerti.

Nel documento, oltre ad essere richiamati i principi generali ai quali s'ispira l'erogazione del servizio pubblico di Igiene Urbana, vengono definiti indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun cliente:

- sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico, nel caso specifico del servizio di Igiene Urbana;
- sono dichiarati i diritti dei clienti all'informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio;
- sono individuati i principali strumenti adottati a riguardo.

Nella Carta è possibile trovare inoltre le modalità di accesso alle informazioni del servizio, quelle per inoltrare reclamo, segnalazioni e prenotazione dei servizi domiciliari e sono indicati i principali strumenti adottati a riguardo.

La Carta dei Servizi può essere scaricata dai siti internet [www.gelsiambiente.it](http://www.gelsiambiente.it) e [www.comune.....](http://www.comune.....) nonché ritirata in forma cartacea presso gli sportelli della società sul territorio e presso l'ufficio ecologia del comune di .....

La stessa verrà aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni sostanziali a quanto in essa indicato.

## I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;
- 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;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

Regione Lombardia:

- Legge Regionale 26/2003 e s.m.i. che prevede l’obbligo di adottare la carta dei servizi per il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- Decreto di Giunta Regionale 12/12/2007 n° 8/6144, Schema tipo carta servizi dei rifiuti.

## GELSIA AMBIENTE

Il 1° gennaio 2008 nasce il Gruppo AEB-Gelsia, erede dell’esperienza e della storia delle aziende municipali che fin dai primi anni del ‘900 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, della gestione di piattaforme ecologiche, dell'intermediazione degli smaltimenti e dell'educazione ambientale.

Serve un vasto territorio comprendente venticinque comuni per circa 450.000 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 comuni attualmente gestiti ha superato il 66%.

### **I NUMERI DI GELSIA AMBIENTE (AL 01.01.2016)**

Dipendenti	289
Rifiuti raccolti	128.764 tonnellate anno
Raccolta differenziata (anno 2015)	65,5%
Sedi operative territoriali	3
Piattaforme ecologiche gestite	12

### **PRINCIPI GENERALI**

L'erogazione dei servizi offerti da Gelsia Ambiente avviene nel pieno rispetto dei seguenti valori:

#### ***EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ***

L'erogazione del servizio è ispirata ai valori di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità, assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio, Gelsia Ambiente garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

#### ***QUALITÀ E SICUREZZA***

Gelsia Ambiente si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel

rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

### ***CONTINUITÀ***

Gelsia Ambiente si impegna ad erogare il servizio in forma continuativa, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Gelsia Ambiente (quali ad esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi dei lavoratori). L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, comunicando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### ***PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA***

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Gelsia Ambiente si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive.

### ***CORTESIA E INFORMAZIONE***

Gelsia Ambiente si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. Gelsia Ambiente garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la funzionalità delle quali viene controllata periodicamente.

### ***EFFICACIA ED EFFICIENZA***

Gelsia Ambiente si impegna a proporre continui miglioramenti dei livelli di efficacia e di efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione del proprio personale.

### ***QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ***

Nell'espletamento delle proprie attività Gelsia Ambiente mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità e un sistema di gestione per l'ambiente per migliorare il proprio

servizio e offrire la massima cura nella gestione dell'utente e del territorio. L'Azienda è impegnata nel rispetto dell'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte, nonché ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso. Le ditte che svolgono attività per conto di Gelsia Ambiente hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa. Inoltre Gelsia Ambiente fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito. Gelsia Ambiente si impegna inoltre a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative di raccolte separate privilegiando il recupero di materia.

## PROFESSIONALITA' E COMPETENZA

Gelsia Ambiente è in possesso delle autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di raccolta rifiuti, gestione piattaforme ecologiche e intermediazione di rifiuti.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti dell'azienda permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

## CERTIFICAZIONI DI QUALITÀ

Gelsia Ambiente è in possesso della certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2008, per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2004 e per la Sicurezza dei lavoratori OHSAS 18001:2007.

La società ha ottenuto nel mese di luglio 2016 la certificazione ISO 39001:2012 Sistema di Gestione per la Sicurezza Stradale (RTS) "Road Traffic Safety Management System", che identifica uno standard di gestione per la riduzione del rischio stradale.

## IL SERVIZIO EROGATO

### 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 180 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, secondo la densità di passaggio.

Gelsia Ambiente svolge alcuni “servizi aggiuntivi”, connessi a questo, quali il diserbo delle strade e marciapiedi e la raccolta di siringhe abbandonate.

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

I mezzi a disposizione della società per tali servizi sono i seguenti:

Tipologia mezzo	Anno 2016 n°	
Autocarri medi e leggeri tipo vasca	57	di cui 20 con motore elettrico o bimodale
Spazzatrici	22	

### RACCOLTA RIFIUTI

Gelsia Ambiente gestisce la raccolta e il trasporto dei rifiuti indifferenziati e non. Ogni anno gli operatori raccolgono circa 130.000 tonnellate di rifiuti solidi urbani prodotti nei comuni serviti.

	2012	2013	2014	2015
<b>Totale rifiuti raccolti (dato in kg)</b>	117.400.591	127.551.850	129.197.082	128.764.000

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



I mezzi a disposizione della società per tali servizi sono i seguenti:

Tipologia mezzo	Anno 2016 n°	
Autocarri medi e leggeri tipo vasca	97	di cui 9 con motore a metano ibrido
Compattatori a carico posteriore	39	

La società dispone altresì di n. 8 mezzi scarrabili ed un rimorchio per i trasporti presso gli impianti di trattamento.

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 1.200.000 kWh/kWp.

La società ha inoltre dotato 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 quali ad esempio: carta e cartone, vetro, alluminio, plastica, legno e rifiuto organico, che vengono avviati al recupero presso impianti autorizzati appartenenti al consorzio di filiera CO.NAI (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.)...

Obiettivo di Gelsia Ambiente è massimizzare le frazioni differenziate dei rifiuti per poterli avviare ad impianti di riciclo o recupero, considerando i rifiuti non come scarti ma risorse da utilizzare come materie prime seconde, contrapponendosi così con la tendenza di annullare o diminuire la quantità di rifiuti da smaltire, a sistemi che prevedono quale destino finale dei rifiuti l'incenerimento o la discarica (Zero Waste).

## GESTIONE PIATTAFORMA ECOLOGICA

Il servizio di gestione delle piattaforme ecologiche si svolge attraverso la messa in atto di molteplici attività funzionali a consentire ai cittadini di conferire in sicurezza una serie di rifiuti domestici e non, al fine dell'avvio degli stessi agli impianti di smaltimento/trattamento/recupero.

I cittadini e le attività produttive e commerciali di ..... possono accedere all'isola ecologica secondo i giorni e gli orari indicati nel manuale della raccolta differenziata, reperibili anche sul sito web [www.gelsiambiente.it](http://www.gelsiambiente.it).

**I rifiuti conferibili presso la piattaforma ecologica sono i seguenti:**

- Ingombranti (materassi, poltrone e rifiuti non riciclabili);
- Carta e cartone;
- Scarti verdi - escluso imprese (erba in sacchi, potature ramaglie in fascine);
- Legno (mobili smontati, bancali, cassette, legname vario);
- Vetro (lastre, damigiane e bottiglie);
- Metalli (rottami in ferro ecc.);
- Macerie - escluso imprese (derivate da piccole manutenzioni domestiche);
- Oli esausti di frittura - escluso imprese;
- Oli esausti d'auto - escluso imprese;
- T e/o F - escluso imprese (Contenitori e resti di vernici e solventi);
- Farmaci - escluso imprese;
- Pile - escluso imprese;
- Batterie al piombo - escluso imprese;
- Cartucce del toner di fotocopiatrici e stampanti - escluso imprese;
- RAEE – anche le imprese se iscritte alla categoria 3 bis RAEE (lavatrici, lavastoviglie, cucine a gas, frigoriferi, congelatori e condizionatori, computer e stampanti, lampade al neon, televisori e monitor di computer).

**Non possono essere conferiti i seguenti rifiuti:**

- Bidoni che hanno contenuto prodotti chimici;
- Residui industriali;
- Secco non riciclabile;
- Lana di roccia;
- Cartongesso;
- Rifiuti speciali non assimilati.

## ALTRE INFORMAZIONI

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 e 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 stessi;
  - ✦ dei giovani attraverso programmi mirati di educazione ambientale promossi nelle scuole cittadine, a vari livelli;
  - ✦ dei dipendenti nei confronti delle problematiche antinfortunistiche e di sicurezza e delle certificazioni qualitative, ambientali e comportamentali nei rapporti con l'utenza;
  - ✦ per 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.
- l'uso di mezzi a minore impatto ambientale, quali autospazzatrici a bassa rumorosità, auto compattatori nel pieno rispetto della normativa antinquinamento, autocarri anche a metano ed elettrici.

## FACILITAZIONI PER CLIENTI PARTICOLARI

L'impegno della Società è volto ad assicurare un'attenzione specifica ai 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 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 Loreto n. 25;
- Sportello di Bovisio Masciago, via Volta n. 3;
- Punto Verde di Seregno, via F.lli Bandiera n. 30.

I cittadini possono rivolgersi ai suddetti indirizzi 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.

## STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI

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 si traduce 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 indicatori di qualità inseriti nella presente carta fanno riferimento a due macro aree:

1. Qualità del servizio erogato,
2. Rapporti con la clientela

A ciascuno degli indicatori è associato un livello specifico di qualità, intendendosi come tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente e verificabile dallo stesso.

La società garantisce altresì un "livello generale di qualità", intendendosi per tale il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni rese dalla società, come previste dal capitolato tecnico allegato al contratto di servizio sottoscritto con il Comune, con le relative penali ivi indicate.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard specifici che il gestore deve rispettare.

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 l'indennizzo economico con accredito nella prima bolletta utile successiva alla richiesta di rimborso (nei comuni dove la società bolletta direttamente) o tramite assegno circolare.

### ***TABELLA STANDARD DI QUALITÀ***

Macro area	Indicatore	Obiettivo	Standard	Tipologia	Indennizzo
Qualità del servizio erogato; Raccolta rifiuti tutte le frazioni	Mancata raccolta presso l'utenza (a seguito di regolare esposizione)	Segnalazione di mancata raccolta	Nessuna segnalazione (Entro le ore 15.00)	Specifico	Recupero entro il giorno successivo
Qualità del servizio erogato; Raccolta rifiuti ingombranti su prenotazione	Garanzia della effettuazione delle attività di recupero	Segnalazioni di attività prenotate e non eseguite; rispetto nel 100% dei casi	Nessuna segnalazione	Specifico	Recupero entro il giorno successivo
Rapporti con la clientela	Tempo di risposta a reclami pervenuti per iscritto (lettera, e-mail)	Per reclami completi di tutti gli elementi di valutazione	10 giorni lavorativi (escluso sab-dom)	Specifico	20 €
Rapporti con la clientela	Tempo per consegna Kit nuove utenze o sostituzione contenitori per rottura imputabile al servizio	Tutte le forme di richiesta scritta (sportello, e-mail) dalla data di ricezione istanza	20 giorni lavorativi (escluso sab-dom)	Specifico	20 €
Rapporti con la clientela	Tempo massimo risposta da call center	Tempo massimo di attesa su telefonata al call center	50 ore settimanali di funzionamento  6 minuti	Specifico	20 €

## COMUNICAZIONE

### INFORMAZIONI AI CLIENTI E RECLAMI

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere fatte da parte di tutti i clienti:

- telefonicamente componendo il numero verde del Servizio Igiene Urbana 800.445964, attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 e al sabato dalle 8.00 alle 13.00;



- tramite il sito web [www.gelsiambiente.it](http://www.gelsiambiente.it);
- per corrispondenza, scrivendo a Gelsia Ambiente Srl - via Caravaggio 26/A, 20832 Desio (MB);

- tramite e-mail all'indirizzo [infoambiente@gelsia.it](mailto:infoambiente@gelsia.it);
- personalmente, tramite uno degli sportelli aperti al pubblico.

## 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 iniziative aziendali che lo possano interessare, la Società utilizza i seguenti strumenti:

- sito internet [www.gelsiambiente.it](http://www.gelsiambiente.it);
- stampati, opuscoli, libretti informativi, materiale illustrativo in generale distribuiti periodicamente;
- utilizzo degli spazi disponibili sulle fatture del servizio;
- organismi di informazione locali, radio, giornali;
- manifesti affissi negli spazi disponibili delle pubbliche affissioni e/o locandine distribuite nei negozi e pubblici esercizi.

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.

## GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

### MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

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 collaborazione nel segnalare giudizi, suggerimenti, anomalie e/o proposte migliorative del servizio.

Il grado di soddisfazione dei clienti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato annualmente attraverso apposite indagini periodiche di “customer satisfaction” condotte da società specializzate su un **campione significativo** di clienti o direttamente dall'Ufficio Qualità della Società.

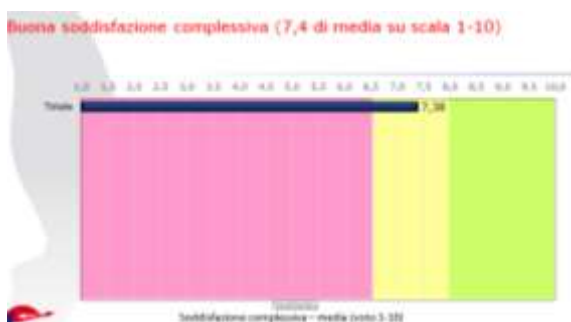
L'intento è di rilevare scientificamente conoscenza ed immagine di Gelsia Ambiente in accoppiata con la soddisfazione verso i servizi resi, in modo da:

- Fissare lo stato dell'arte (anche in ottica certificazione ISO), individuando i punti di forza e le aree di miglioramento, il livello di conoscenza ed i tratti d'immagine di Gelsia Ambiente;
- Individuare le principali leve per incrementare la soddisfazione degli utenti, al fine di sviluppare un piano di miglioramento nell'ottica di "proteggere" le attuali posizioni di mercato e svilupparsi sia orizzontalmente che verticalmente nell'ambito della cura dell'ambiente e della gestione dei rifiuti;
- Avere evidenze oggettive presentabili alle amministrazioni comunali committenti (al di là dei commenti di singoli, di giornali o provenienti dai "social network", che spesso danno voce alle frange estreme più rumorose, non necessariamente rappresentative della maggioranza degli utenti);
- Utilizzare le informazioni ai fini della comunicazione esterna (istituzionale e alla clientela) ed interna (es. newsletter, "house organ").

L'indagine condotta nel 2015 è stata realizzata sulla base di:

- Interviste telefoniche di 10-15 minuti effettuate da un call center con sede a Milano, da intervistatori esperti ed il supporto del computer (CATI – Computer Aided Telephone Interview). Le interviste si sono svolte nel mese di settembre 2015.
- Campione rappresentativo per genere e fasce d'età (dai 25 anni in su) dei cittadini residenti in sei comuni. I nominativi da intervistare sono stati estratti casualmente dagli elenchi telefonici dei comuni.
- Dimensioni campionaria: N. 1.000 interviste, ripartite in ragione di 200 in quattro comuni e di 100 in due comuni minori, che consentono di leggere i dati con un errore di campionamento non maggiore di  $\pm 3,1$  punti percentuali ( $\pm 6,9$  punti nei singoli comuni); questa numerosità consente di analizzare i risultati a livello di singolo comune o - sull'intero campione - in funzione dei principali dati demografici (sesso, età, dimensione del nucleo familiare, responsabili gestione rifiuti, ecc.).

Il dato emerso per l'anno 2015 risulta essere il seguente:



Buona soddisfazione complessiva, trainata da raccolta rifiuti e gestione piattaforme ecologiche (specie per orari e impegno addetti)

Bene anche il servizio di ritiro ingombranti / verde

Immagine buona su principali fattori chiave: Affidabilità e Qualità costante.

**Fonte:** “Relazione indagine di Customer Satisfaction 2015”.

Riguardo ai servizi erogati nell’ambito del pubblico servizio di igiene urbana, Gelsia Ambiente, per continuare a dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l’impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

## **QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI CONTROLLI**

Gelsia Ambiente si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di ....., tramite l’ufficio ecologia, con Gelsia Ambiente effettua in contraddittorio controlli prestazionali a campione per verificare il rispetto da parte della società degli obblighi contrattuali per i quali sono previste penali in caso di comprovata inadempienza;
- scegliere le modalità di raccolta dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell’ambiente in generale;
- garantire un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale;
- informare i cittadini/utenti in modo puntuale; il calendario dettagliato dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia della città e delle aree verdi è consultabile sul sito [www.gelsiambiente.it](http://www.gelsiambiente.it);
- far rispettare l’ordinanza sulla raccolta differenziata ed il regolamento comunale per la gestione dei rifiuti, con azioni di accertamento delle violazioni e relative sanzioni pecuniarie come previsto da disposizioni comunali al riguardo;
- eseguire diligentemente i servizi di pulizia sul territorio.

Le Associazioni Consumatori potranno essere presenti al monitoraggio e controllo del servizio con Gelsia Ambiente, previa organizzazione con i competenti uffici di quest’ultima come da regolamento concordato tra le parti.



## IL QUESTIONARIO PER IL CITTADINO DI .....

Il questionario di indagine di Customer Satisfaction è reperibile presso la Piattaforma Ecologica di ....., in via ....., presso il Comune in via ..... e riporta le seguenti domande:

### DATI RELATIVI ALL'INTESTATARIO

#### 1. Genere

Maschio

Femmina

#### 2. La preghiamo di indicare la sua età

da 18 a 24

da 25 a 34

da 35 a 44

da 45 a 54

da 55 a 64

oltre 65

#### 3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

Nessuno

Licenza  
elementare

Licenza media  
inferiore

Licenza media  
superiore

Laurea

#### 4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

1 (da solo)

2

3

4

Oltre 4

#### 5. La preghiamo di indicare qual è la sua professione

Studente

casalinga/o

pensionato/a

operaio/a

impiegato/a

insegnante

Funzionario/quadro

dirigente

libero  
professionista

commerciante

imprenditore

altro

#### *1-Rispetto al servizio di raccolta rifiuti nel suo Comune, Lei si ritiene:*

- Completamente soddisfatto
- Molto soddisfatto

- Abbastanza soddisfatto
- Abbastanza insoddisfatto
- Del tutto insoddisfatto

***2- Complessivamente Lei quanto è soddisfatto del livello ed il grado di informazione fornita da Gelsia Ambiente sulla raccolta differenziata dei rifiuti urbani?***

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

***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 si
- Probabilmente si
- 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?***

---

---

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

Gelsia Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che Gelsia Ambiente raccoglie dai suoi clienti/utenti all'atto della stipula del contratto o al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti

al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stipula contratto Tariffa Igiene Ambientale, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette fatturazione Tariffa Igiene Ambientale; eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per Gelsia Ambiente l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

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