

Carta dei Servizi

Comune di
TRIVIGLIANO

Servizi di Igiene Urbana

Comune di Trivigliano

Cos'è la Carta dei Servizi?

La Ditta Gea ha adottato la seguente carta dei servizi per dotare i cittadini di Trivigliano di uno strumento di informazione chiaro e immediato.

Gea si impegna ad erogare e gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi indicati nella Carta dei Servizi.

In questo documento sono illustrati gli indicatori utilizzati per valutare la bontà dei servizi e gli standard di qualità che Gea si impegna a raggiungere: è una chiara e precisa scelta di chiarezza tra utenti e azienda.

Dove la Trovo?

È possibile visualizzarla e scaricarla dal sito della Gea (www.geaecologia.it) nella pagina dedicata al Comune di Trivigliano

Chi Siamo?

Gea s.r.l. è una società con sede legale in L'Aquila, che opera nel settore ambientale da oltre 30 anni, fornendo servizi di raccolta e trasporto di rifiuti urbani e servizi accessori quali pulizia delle strade, sanificazione ecc...

L'alto livello dei servizi erogati e la garanzia della loro qualità è attestata dal possesso, in capo alla Gea, delle seguenti certificazioni:

ISO 9001 - Sistema di gestione

ISO 14001 – Sistema Gestione ambientale

OHSAS 18001 – Sistema di Gestione e Tutela
della

Sicurezza e della Salute dei
Lavoratori

Principi Fondamentali

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio da parte della GEA rispetta i principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi: è quindi garantita la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

- **Imparzialità**

GEA ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

Costituisce impegno prioritario di GEA garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi potrà essere determinata solo da condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso l'Azienda adotterà tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare il minor disagio possibile. In caso di astensione dal lavoro da parte del personale per scioperi, la Gea garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

Principi Fondamentali

- **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere a Gea le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n. 241

- **Efficienza ed Efficacia**

Gea persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica ed organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

- **Tutela dell'Ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti Gea ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Gea applica il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare, sia intermini economici che strutturali. L'Azienda verifica e monitora quotidianamente l'efficienza dei mezzi e degli impianti usati, eseguendo costantemente il controllo delle emissioni e delle dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua, al fine di preservare l'ambiente e la salute umana.

Accessibilità alle Informazioni

Sistemi di comunicazione

Per facilitare i rapporti tra cittadini e azienda, GEA ha attivato i seguenti strumenti:

- Contatto Telefonico
 - Numero Verde gratuito dal lunedì al venerdì
800922999
 - Numero Fisso (per reti mobili) dal lunedì al venerdì
0863/950861

- Pagina Facebook (geaecologia)
 - Attraverso questo strumento vengono inviate al cittadino informazioni utili sullo stato di servizio; inoltre è possibile interagire con il call-center utilizzando l'apposita chat
 - Sito Web
 - Attraverso il sito www.geaecologia.it, accedendo alla pagina dedicata al proprio Comune, è possibile per il cittadino presentare reclami, richiedere e conoscere informazioni sui servizi. Inoltre è presente il modulo digitale per il grado di soddisfazione del servizio (feedback)

- App Dedicata
 - Scaricando l'app dedicata "GeaApp" il cittadino può conoscere le modalità dei servizi erogati presso il proprio Comune ed inviare segnalazioni e/o comunicazioni.

Modalità e frequenze di raccolta

Tipologia Rifiuto	Modalità	Frequenza
Umido	Porta a porta – mastelli da 35 / 40 lt	Lunedì e Venerdì
Carta	Porta a porta – mastelli da 35 / 40 lt	Giovedì
Vetro	Porta a porta – mastelli da 35 / 40 lt	Lunedì
Plastica	Porta a porta – mastelli da 35 / 40 lt	Mercoledì
Indifferenziato	Porta a porta – mastelli da 35 / 40 lt	Martedì e Sabato
Ingombranti	Servizio attivo su prenotazione, ritiro a domicilio	Frequenze settimanali stabilite secondo le richieste

I servizi vengono svolti nella fascia oraria 6 - 12

L'elenco potrebbe non comprendere altri servizi complementari non serviti dal porta a porta