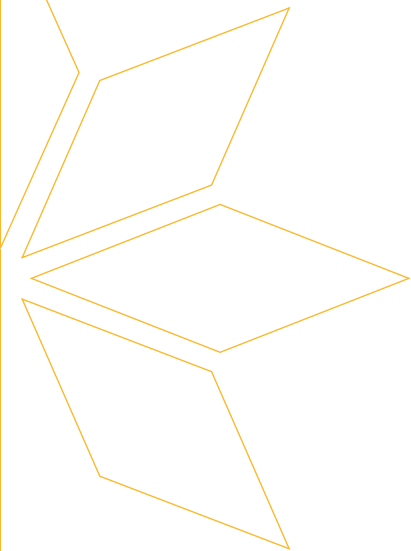


LA CARTA DEI SERVIZI



genia 

La carta dei servizi.



Premessa.

Genia S.p.A. società patrimoniale In - House del Comune di San Giuliano Milanese si configura come realtà dinamica che svolge, direttamente o per mezzo delle società di scopo del gruppo, i seguenti servizi di pubblica utilità:

- **Servizi di distribuzione del gas**
- **Vendita gas naturale**
- **Vendita energia elettrica**
- **Servizi di distribuzione acqua potabile e collettamento acque reflue**
- **Gestione calore**
- **Servizi di igiene ambientale**
- **Servizio di gestione e manutenzione aree a verde e arredo urbano**
- **Servizio manutenzione strade**
- **Gestione e manutenzione immobili Edilizia Residenziale pubblica**
- **Servizio manutenzione pubblica illuminazione**
- **Servizio affissioni e Pubblicità**
- **Manutenzione ordinaria e straordinaria della segnaletica verticale**

Genia S.p.A. con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, individuati nell'ambito degli obiettivi concordati con l'Amministrazione Comunale intendendo soddisfare concretamente l'esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra la Società ed i Clienti/Utenti:

- **garantendo l'accesso alle informazioni disponibili di carattere tecnico-amministrativo**
- **assicurando l'erogazione continua dei servizi e specifici livelli qualitativi**
- **favorendo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi con il Cliente/Utente**

Obiettivo prioritario di **Genia S.p.A.** è perseguire la qualità dei servizi forniti, considerando prioritarie le esigenze ed i bisogni del Cliente/Utente nella pianificazione ed erogazione degli stessi. Gli standard di qualità rappresentano lo strumento prioritario per garantire e verificare l'efficacia dei servizi e, conseguentemente,

la soddisfazione dei Clienti/Utenti: adottare e rendere pubblici questi standard significa che i Clienti/Utenti possono giudicare le prestazioni specifiche di **Genia S.p.A.** basandosi su criteri oggettivi. **Genia S.p.A.** individua come fattori da cui dipende la qualità dei propri servizi:

- **la continuità di erogazione**
- **la frequenza per i servizi programmati**
- **il tempo di attivazione dei servizi a chiamata**
- **il tempo di risposta ai reclami**
- **tempi di attesa allo sportello per qualsiasi pratica, comunicazione o richiesta di informazione**

Gli standard di qualità, definiti sulla base di tali fattori, sono individuati per ogni singolo servizio e vengono monitorati a cadenza fissa. **Genia S.p.A.** assicura il rispetto degli standard in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendano irrealizzabili; nel caso in cui si verificano situazioni anomale o ritardi non imputabili ad **Genia S.p.A.**, ne sarà data tempestiva informazione



ai Clienti/Utenti, nelle modalità ritenute più opportune. Gli impegni assunti da **Genia S.p.A.** con la presente Carta dei Servizi potranno pienamente tradursi in risultati solo con la fattiva collaborazione della comunità locale.

La Carta dei Servizi, approvata dal Consiglio di Amministrazione di **Genia S.p.A.**, è sottoposta a revisione annuale ed è valida fino al momento in cui eventuali variazioni non verranno comunicate ai Clienti/Utenti tramite pubblicizzazione agli sportelli, pubblicazione sul sito internet e fornitura degli allegati contrattuali modificati all'atto della stipula dei contratti.

I principi fondamentali.



Il presente documento viene adottato secondo lo schema generale del D.P.C.M. del 29.04.1999, ottemperando ai principi emanati dalla Direttiva del 27.01.1994 concernente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici ed alle norme della Legge n° 273 del 11.07.1995 riguardanti le misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni.

Eguaglianza ed imparzialità

I servizi erogati dalla **Genia S.p.A.** sono finalizzati al soddisfacimento di bisogni essenziali per i clienti; sono, pertanto, erogati secondo regole uguali per tutti, ispirati ai principi di obiettività, neutralità ed imparzialità. L'Azienda, a parità di condizioni tecniche, si impegna a garantire lo stesso trattamento a tutti i cittadini residenti nel territorio di competenza, rivolgendo particolare attenzione, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto, ai soggetti con particolari svantaggi di tipo comunicativo (stranieri) e sociale (anziani, disabili).

Continuità

Genia S.p.A. garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. In caso di sospensione del servizio dovuta a guasti o interventi di manutenzione, si impegna a contenere i tempi di disservizio, limitando il disagio dei clienti.

Partecipazione

In ottemperanza alla Legge 241/90 il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere dal Gestore le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio ed inoltrare istanze e reclami che vengono intesi come contributi al miglioramento del servizio e come tali sottoposti ad analisi e valutazione.

I dipendenti o incaricati della **Genia S.p.A.** sono muniti di tessera di riconoscimento. Il personale deve identificarsi anche nei rapporti personali telefonici ed epistolari. La **Genia S.p.A.** si impegna a rendere noto ai clienti l'andamento degli standard della Carta dei Servizi, nonché l'andamento dei reclami.



Cortesia

Genia S.p.A. si impegna a garantire il rapporto tra Azienda e cliente basato sulla cortesia e sul rispetto, fornendo gli opportuni suggerimenti ai dipendenti. Tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il cliente, nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

Efficacia ed efficienza

La **Genia S.p.A.** si impegna ad erogare i servizi in modo idoneo, perseguendo il continuo miglioramento degli obiettivi di efficienza ed efficacia, elaborando piani per il miglioramento della qualità dei servizi. La società si impegna a ricercare ed attuare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative, procedurali che contribuiscono a rendere sempre più chiaro e corretto il rapporto cliente - società.



Chiarezza e comprensibilità

La **Genia S.p.A.** si impegna a garantire al cliente procedure amministrative semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibili ed adeguati.

Gestione reclami del Cliente

Genia S.p.A. ha incaricato un funzionario quale Responsabile che riveste la funzione di tutore dei diritti del cliente in quanto riceve i reclami inerenti la violazione dei principi stabiliti dal presente documento e le lamentele dei clienti non soddisfatti delle risposte ricevute da parte degli uffici competenti. Il reclamo, sottoscritto del cliente o da persona delegata, può essere presentato per iscritto, via e-mail ed a mezzo fax. Al momento della presentazione del reclamo, il cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso, nome del dipendente contattato, documentazione connessa alla fattispecie della violazione lamentata, affinché il responsabile stesso possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter. Il Responsabile riferisce al cliente, non oltre 20 giorni dalla presentazione del reclamo, l'esito degli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del

pregiudizio arrecato. Se la complessità del reclamo non consente il rispetto del tempo di risposta suindicato, il Cliente è tempestivamente informato sullo stato d'avanzamento della pratica di reclamo e sulla fissazione di un nuovo termine. Il Cliente nel caso di mancata o insufficiente risposta entro il termine previsto dal punto precedente, può rivolgere reclamo, con la relativa documentazione al CDA quale garante di quanto assicurato per mezzo di questa carta dei servizi.



Verifica della soddisfazione dei Clienti

Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del Cliente e gli eventuali interventi migliorativi dei livelli di qualità, **Genia S.p.A.** svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Inoltre ogni Cliente per qualsiasi comunicazione, domanda o informazione può rivolgersi allo sportello della sede centrale. Allo sportello è disponibile un modulo prestampato con le modalità e procedure da seguire per l'inoltro della proposta o richiesta.

Validità della carta dei servizi.



La Carta dei Servizi costituisce elemento integrativo dei contratti di fornitura; tutte le condizioni più favorevoli nei confronti dei clienti contenute nel presente documento si intendono sostitutive di quelle riportate nei contratti di fornitura. La Carta dei Servizi può essere richiesta e consultata presso gli sportelli aziendali e sul sito www.geniaspa.com.

Struttura e i servizi forniti

Per garantire e verificare l'efficacia e l'efficienza dei servizi, nonché la soddisfazione dei clienti, la Carta definisce degli standard di prestazione dei servizi erogati, che si suddividono in: **standard generali**: sono obiettivi di qualità riferibili al complesso delle operazioni rese dall'Azienda;

standard specifici: si riferiscono a ciascuna delle singole prestazioni specifiche rese al cliente il quale può verificarne il rispetto in modo immediato e diretto.

Al fine di rendere più chiari gli schemi di seguito riportati, sono stati indicati i fattori e gli indicatori di qualità a cui gli standard si riferiscono. Gli standard temporali di seguito riportati, calcolati in giorni di calendario, devono considerarsi al netto dei tempi necessari per il rilascio di autorizzazioni, certificazioni e permessi da parte di Enti Pubblici o di terzi, per l'esecuzione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente, per eventi non direttamente dipendenti dalla **Genia**

S.p.A., quali condizioni climatiche straordinarie, ecc. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi (es. scioperi), insorgano difficoltà per il rispetto delle scadenze garantite o già comunicate, la società è tenuta ad indicare tempestivamente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Nella gestione del servizio Clienti allo sportello si assicura un tempo medio di attesa di 10 minuti con un tempo massimo di attesa di 25 min. Tali tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalle volontà aziendali, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle condizioni del presente documento. Detta segnalazione, sarà fornita in modo evidente alla clientela al momento dell'accesso agli sportelli. Il controllo dei tempi di attesa avviene in tempo reale per mezzo del sistema informatico utilizzato per la gestione delle precedenze.



Indennizzi automatici

Si applicano gli indennizzi automatici previsti dal Titolo II articolo 50 e Titolo III articolo 53 del testo integrato delle disposizioni per l'energia elettrica e per il gas in materia di qualità dei servizi e distribuzione, misura e vendita del gas.

Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti:

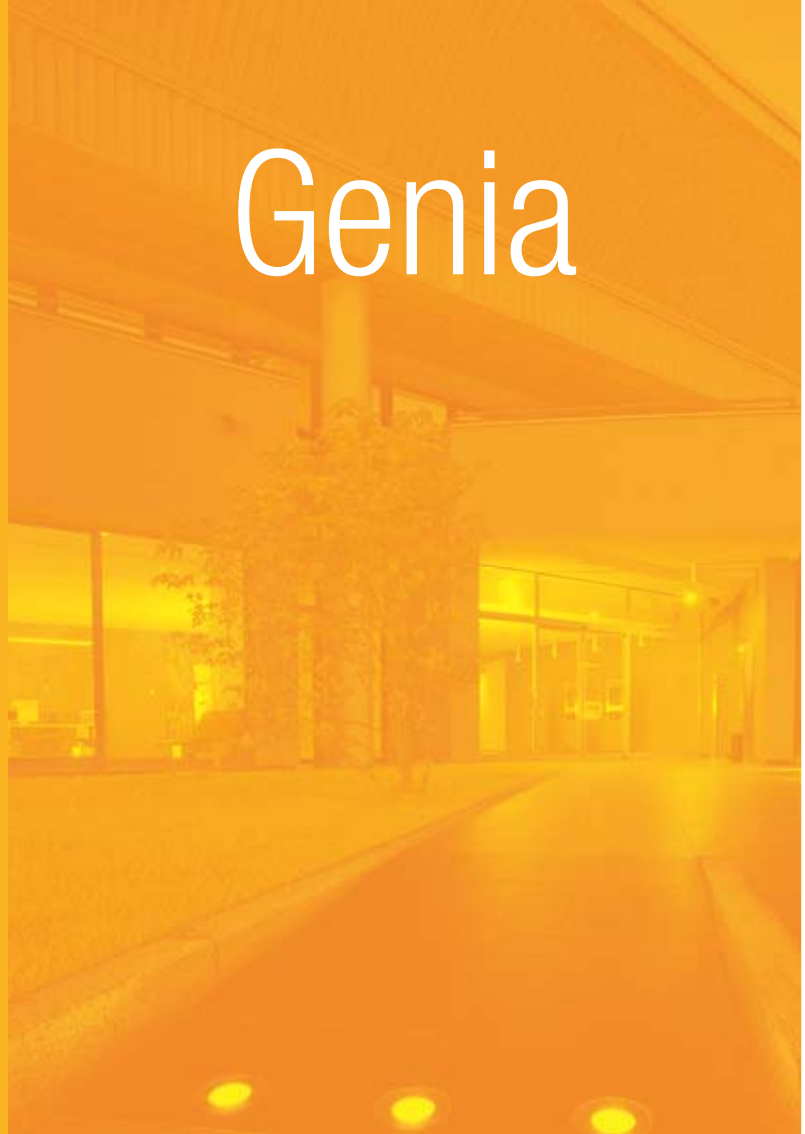
dal lunedì al giovedì

dalle ore 8.30 alle ore 12.15
dalle ore 14.30 alle ore 17.00

venerdì

dalle ore 8.30 alle ore 12.15

Genia





Servizio affissioni e pubblicità.

Pubbliche affissioni.

Il servizio delle pubbliche affissioni garantisce l'affissione di manifesti sulle strutture comunali esistenti nel territorio del Comune fino ad esaurimento degli spazi disponibili; parte degli spazi devono essere sempre disponibili per manifesti di carattere istituzionali, sociale o comunque non a rilevanza economica.

Si consiglia di contattare il Servizio Affissioni per conoscere la disponibilità degli spazi e per effettuare la relativa prenotazione. Ai soli fini del pagamento del diritto di affissione i manifesti vengono suddivisi in fogli della misura base di 0,70x0,100. Le tariffe variano in base al numero dei fogli, al loro formato ed al numero dei giorni di affissione.

Riduzioni: La tariffa per il servizio delle pubbliche affissioni è ridotta alla metà:

- per i manifesti riguardanti in via esclusiva lo Stato e gli enti pubblici territoriali;
- per i manifesti di comitati, associazioni, fondazioni ed ogni altro ente che non abbia scopo di lucro;

- per i manifesti relativi ad attività politiche, sindacali e di categoria, culturali, sportive, filantropiche e religiose, da chiunque realizzate, con il patrocinio o la partecipazione degli enti pubblici territoriali;
- per i manifesti relativi a festeggiamenti patriottici, religiosi, a spettacoli viaggianti e di beneficenza;
- per gli annunci mortuari.

Esenzioni: Sono esenti da diritto sulle pubbliche affissioni:

- i manifesti riguardanti le attività istituzionali del Comune di San Giuliano Milanese da esso svolte in via esclusiva, esposti nell'ambito del proprio territorio;
- i manifesti delle autorità militari relativi alle iscrizioni nelle liste di leva, alla chiamata ed ai richiami alle armi;
- i manifesti dello Stato, delle Regioni e delle Province in materia di tributi;
- i manifesti delle autorità di polizia in materia di pubblica sicurezza;
- i manifesti relativi ad adempimenti di legge in materia di referendum,



- elezioni politiche, per il Parlamento europeo, regionali, amministrative;
- ogni altro manifesto la cui affissione sia obbligatoria per legge;
- i manifesti concernenti corsi scolastici e professionali gratuiti regolarmente autorizzati;
- per tutte le associazioni no profit e per le ONLUS attestata dal CISVOL.

Ai manifesti commerciali si applicano varie ed eventuali maggiorazioni fra cui: categoria speciale, maggiorazione se inferiore ai 50 fogli, diritti d'urgenza ecc.

È necessario inoltrare richiesta con largo anticipo rispetto alla data di affissione dei manifesti. La richiesta può essere inoltrata direttamente allo sportello (compilando l'apposito modulo in distribuzione) o a mezzo lettera indirizzata all'Ufficio Affissioni e

Publicità. Sulla domanda è necessario specificare:

- dati anagrafici del richiedente o delegato;
- ragione sociale della ditta/ Associazione/Ente per conto della quale/del quale si inoltra la richiesta;
- data di inizio dell'affissione;
- numero, formato e titolo dei manifesti;
- durata dell'affissione.

Alla domanda deve essere allegata la ricevuta del versamento dei diritti di affissione.

Imposta di pubblicità Permanente.

Sono considerate pubblicità annuali, e pertanto soggette alla relativa imposta, tutte le forme di pubblicizzazione di negozi, esercizi pubblici, locali ecc. che vengono realizzate in forma fissa; in particolare:

- targhe
- scritte
- tende reclamizzanti
- insegne d'esercizio

Il servizio affissioni e pubblicità recapita, direttamente a tutti gli utenti, i bollettini postali di versamento pre compilati con scadenza 30 aprile dell'anno di riferimento. Le denunce di cessazione delle forme pubblicitarie devono essere presentate entro il 31 gennaio dell'anno di riferimento.

Le tariffe variano in base alle caratteristiche della forma pubblicitaria. L'imposta sulla pubblicità si determina in base alla superficie della minima figura piana geometrica in cui è circoscritto il mezzo pubblicitario. Il minimo tassabile è un metro quadrato e le frazioni di esso vengono arrotondate al mezzo metro quadrato successivo.

Sono esenti dal pagamento della tariffa le insegne e la pubblicità di dimensione inferiore a 300 cmq; le insegne di esercizio delle attività commerciali e di produzione di beni o servizi che contraddistinguono la sede ove si svolge l'attività cui si riferiscono, per la superficie complessiva fino a 5 metri quadrati. Per le insegne di esercizio di superficie complessiva superiore a 5 metri quadrati l'imposta è dovuta per l'intera superficie.

Riduzioni: La tariffa dell'imposta di pubblicità permanente è ridotta alla metà:

- per la pubblicità permanente effettuata da comitati, associazioni ed ogni altro ente che non abbia scopo di lucro, successivamente alla prima;
- per la pubblicità relativa a manifestazioni da chiunque realizzate, con il patrocinio o la partecipazione degli enti territoriali (Comune, Provincia, Regione) a carattere permanente;



Esenzioni: Ad eccezione delle insegne, sono esenti dall'imposta:

- la pubblicità del prodotto venduto realizzata all'interno dei locali adibiti alla vendita o alla prestazione di servizi quando si riferisce all'attività negli stessi esercitata e non superi, nel loro insieme, la superficie di mezzo metro quadrato per ciascuna vetrina o ingresso;
- gli avvisi al pubblico relativi all'attività svolta, esposti nelle vetrine o sulle porte di ingresso dei locali, che non superino la superficie di mezzo metro quadrato;
- gli avvisi riguardanti le locazioni o la compravendita degli immobili affissi sugli stessi, di superficie non superiore al quarto di metro quadrato;
- le insegne e le targhe e simili apposte per l'individuazione delle sedi di comitati, associazioni, fondazioni ed ogni altro ente che non persegua scopo di lucro;
- le insegne o targhe e simili la cui esposizione sia obbligatoria.

- per la pubblicità relativa a festeggiamenti patriottici, religiosi, a spettacoli viaggianti e di beneficenza a carattere permanente quando non rientrano già nelle esenzioni (NO PROFIT, ONLUS).

Come accedere al servizio. È necessario presentare all'Ufficio Affissioni e Pubblicità la denuncia su apposito modulo prestampato in forma anticipata o concomitante con l'inizio della relativa esposizione. Sulla denuncia è necessario dichiarare:

- dati anagrafici del richiedente o delegato;
- ragione sociale della ditta/Ente/Associazione per conto della quale/del quale si inoltra la denuncia;
- numero, formato e caratteristiche della forma pubblicitaria;
- localizzazione della pubblicità (indirizzo);
- estremi del versamento dell'imposta.

Imposta di pubblicità Temporanee.

Sono considerate pubblicità temporanee tutte le forme di pubblicizzazione di iniziative (manifestazioni, spettacoli ecc.) o di segnalazione di strutture (negozi, esercizi pubblici ecc.) che vengono realizzate temporaneamente; in particolare:

- affissione di locandine o cartelli pubblicitari presso negozi o esercizi pubblici, sulle pubbliche vie o sulle autovetture;
- installazione di striscioni, stand e/o totem reclamizzanti;
- distribuzione di materiale pubblicitario (volantinaggio).

Per poter effettuare pubblicità temporanea è necessario versare l'imposta sulla pubblicità.

Riduzioni: La tariffa dell'imposta di pubblicità temporanea è ridotta alla metà:

- per la pubblicità relativa a manifestazioni da chiunque realizzate, con il patrocinio o la partecipazione degli enti territoriali (Comune, Provincia, Regione).

Se non sono presenti sponsor commerciali e/o collaborazione di privati;

- spettacoli viaggianti

Esenzioni: È prevista l'esenzione per l'imposta comunale temporanea:

- per le associazioni NO PROFIT e le ONLUS attestante dalla CISVOL ;
- per la pubblicità del prodotto venduto realizzata all'interno dei locali adibiti alla vendita o alla prestazione di servizi quando si riferisce all'attività negli stessi esercitata e non superi, nel loro insieme, la superficie di mezzo metro quadrato per ciascuna vetrina o ingresso;
- per gli avvisi riguardanti le locazioni o la compravendita degli immobili affissi sugli stessi, di superficie non superiore al quarto di metro quadrato;
- per la pubblicità relativa a festeggiamenti patriottici, religiosi e di beneficenza. Quando non rientrano già nelle esenzioni (NO PROFIT, ONLUS)



Come accedere al servizio. È necessario presentare all'ufficio la denuncia su apposito modulo prestampato in forma anticipata o concomitante con l'inizio della relativa esposizione. Sulla denuncia è necessario dichiarare:

- dati anagrafici del richiedente o delegato;
- ragione sociale della ditta/Ente/ Associazione per conto della quale/ del quale si inoltra la denuncia;
- numero, formato e caratteristiche della forma pubblicitaria (locandine, striscioni, pannelli ecc.);
- estremi del versamento dell'imposta (se pagata mediante C/C postale); se pubblicità su autovetture: caratteristiche del mezzo sul quale si affigge la pubblicità (tipo, targa, portata massima).
- la pubblicità di carattere temporaneo può avere una durata massima di un anno.

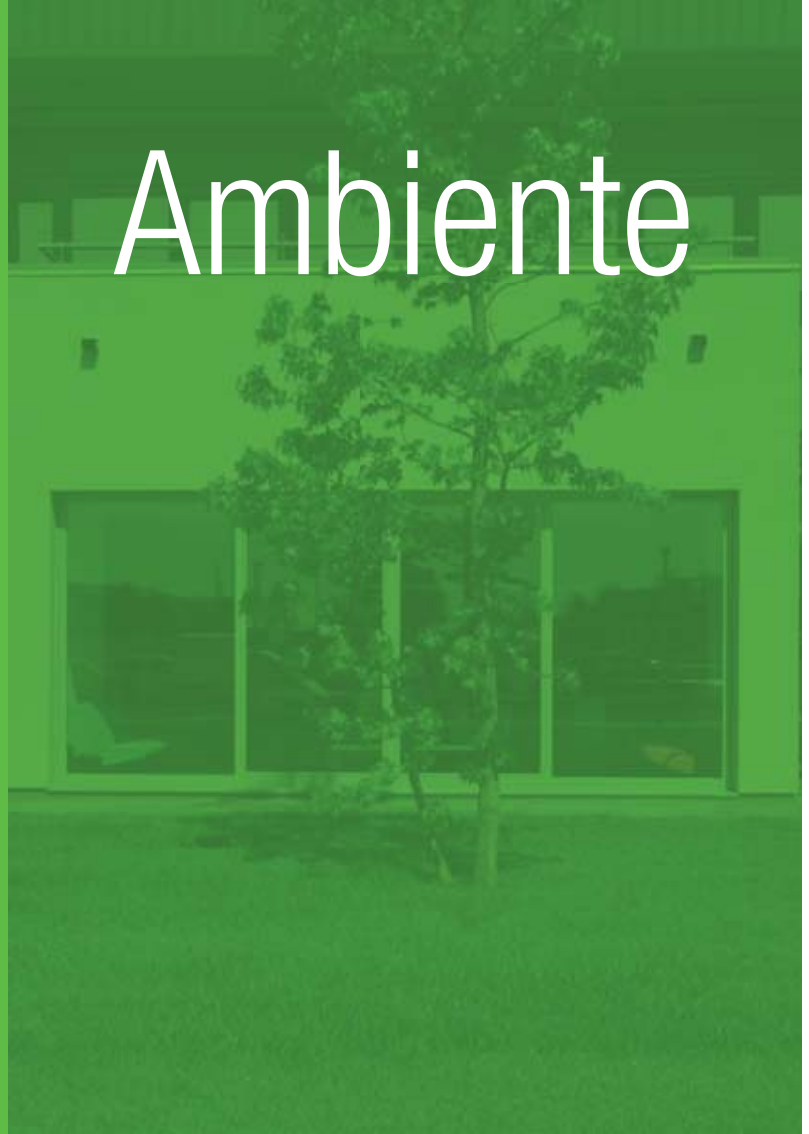
In caso di locandine o cartelli pubblicitari è necessario che la Concessionaria apponga il timbro che riporta la scadenza dell'imposta. Il timbro va apposto anche nel caso in cui la forma pubblicitaria sia esente dal pagamento.

Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.



INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo di attesa allo sportello	20 min.
Tempo di affissione	3 gg
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg

Ambiente



Servizio di igiene ambientale.

Genia S.p.A. per mezzo della società di scopo Genia Ambiente S.r.l., effettua il Servizio di Igiene Urbana ed Ambientale che si articola nelle seguenti attività:

- Raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani
- Pulizia del suolo pubblico
- Servizi alle imprese
- Gestione piazzole ecologiche
- Prevenzione ghiaccio e Spazzamento neve

Per la massima efficienza del servizio il territorio è stato diviso in due zone (gialla e verde) e quindi ciascuna in sei aree.



Raccolta e smaltimento dei rifiuti urbani.

La raccolta dei rifiuti è espletata con la pianificazione e in accordo con le modalità seguenti:

RIFIUTO	GIORNI DI RACCOLTA	
	ZONA GIALLA	ZONA VERDE
Rifiuti residuali (secco)	Lunedì, Giovedì	Martedì, Venerdì
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. Il rifiuto viene riposto in sacchi semitrasparenti depositati su pubblica via antistante l'abitazione la sera prima del giorno della raccolta che viene effettuata con automezzi tipo monoperatore. I sacchi non devono avere peso superiore a 25 kg.</p>		
Frazione umida	Lunedì, Giovedì	Martedì, Venerdì
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. Il rifiuto viene collocato in contenitori di colore marrone, di tipo antirandagismo, da depositare su pubblica via antistante l'abitazione la sera prima del giorno della raccolta che viene effettuata con automezzi tipo monoperatore.</p>		



RIFIUTO	GIORNI DI RACCOLTA	
	ZONA GIALLA	ZONA VERDE
Carta e cartone	Mercoledì	Lunedì: zona 1 Martedì: zona 2 Mercoledì: zona 3 Giovedì: zona 4 Venerdì: zona 5 Sabato: zona 6
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. Le utenze sia domestiche che industriali sono dotate di contenitori di colore bianco da collocare su via pubblica antistante l'abitazione la sera prima del giorno della raccolta. Qualora utenze abbiano cartoni di rilevanti dimensioni che non possono trovare adeguato spazio nei contenitori in dotazione essi dovranno essere aperti a mò di foglio ed accatastati ordinatamente. La raccolta è effettuata con mezzi monoperatore.</p> <p>Particolari utenze produttive e/o commerciali che hanno una produzione considerevole la raccolta viene effettuata con contenitori di grosse dimensioni forniti secondo necessità. Il ritiro viene effettuato su prenotazione: l'utente avvisa tramite fax che il contenitore è pieno e ne richiede lo svuotamento.</p>		
Plastica	Sabato	Sabato
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. L'utenza è dotata sacchi gialli aventi la capacità pari a 60 litri da collocare su via pubblica antistante l'abitazione la sera prima del giorno della raccolta. La raccolta è effettuata con mezzi monoperatore.</p>		

RIFIUTO	GIORNI DI RACCOLTA	
	ZONA GIALLA	ZONA VERDE
Vetro	Mercoledì	Sabato
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. L'utenza è dotata di contenitori blu da collocare su via pubblica antistante l'abitazione la sera prima del giorno della raccolta che viene effettuata con mezzi tipo monoperatore.</p>		
Rifiuti Ingombranti	1 giorno alla settimana normalmente al Lunedì pomeriggio	1 giorno alla settimana normalmente al Lunedì pomeriggio
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. Il servizio è organizzato sulla base delle richieste telefoniche degli utenti che, qualora confermato, depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, sua via pubblica. Il servizio di asportazioni ingombranti è effettuato pronto per il ritiro che viene effettuato con un minicompattatore ed un automezzo con pianale per il carico differenziato. Le prenotazioni possono essere effettuate per telefono e si raccolgono prenotazioni sino alle ore 12.00 del giorno previsto per la raccolta o fino a saturazione della capacità complessiva di carico dei mezzi previsti.</p>		



RIFIUTO	GIORNI DI RACCOLTA	
	ZONA GIALLA	ZONA VERDE
Scarti Vegetali	1 giorno alla settimana normalmente al Giovedì pomeriggio	1 giorno alla settimana normalmente al Giovedì pomeriggio
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. Il servizio è a disposizione gratuitamente solo per quegli utenti che non hanno la possibilità materiale di conferire direttamente nella piazzola ecologica, previo autocertificazione da presentarsi presso gli uffici della Genia. Il servizio è a pagamento e la raccolta viene effettuata a seguito della prenotazione telefonica dell'utente. Le prenotazioni possono essere effettuate per telefono e si raccolgono le prenotazioni sino alle ore 12.00 del giorno previsto per la raccolta, normalmente il giovedì pomeriggio. L'utente deve predisporre i materiali con ordine in fascine o in sacchi. Il numero massimo di colli è pari a 5.</p>		
Rifiuti assimilabili agli urbani	-	-
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. Il servizio viene erogato presso utenze artigianali, industriali e commerciali che sottoscrivono una convenzione; il ritiro dei cassoni in dotazione alle aziende avviene mediante prenotazione scritta.</p>		
Eliminazione e controllo delle discariche abusive	-	-
<p>MODALITÀ DI RACCOLTA. Il servizio viene normalmente effettuato con programmazione temporale e per qualità dei rifiuti rinvenuti nei siti presenti nella mappatura completa del territorio.</p>		

Una volta raggiunta la quantità da smaltire i rifiuti sono avviati allo smaltimento o al recupero mediante i propri automezzi oppure attraverso trasportatori terzi iscritti presso l'albo nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti e autorizzati al trasporto di specifici rifiuti. Qualsiasi trasporto di rifiuti è accompagnato dalla documentazione prevista dalla legge in materia di trasporto e smaltimento di rifiuti. Le Isole Ecologiche Comunali o Centri Multiraccolta sono aree attrezzate, presidiate e regolarmente autorizzate ai sensi delle leggi vigenti, di responsabilità del soggetto gestore ove gli utenti del servizio possono conferire alcune frazioni dei rifiuti urbani nelle seguenti fasce orarie:

Via Della Pace: dal lunedì al sabato dalle ore 14.00 alle ore 18.00;

Via Brianza: dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Gli operatori del servizio devono garantire il rispetto di tutte le norme

previste dal presente Regolamento e pertanto hanno l'obbligo di richiedere, a chiunque abbia intenzione di conferire i propri rifiuti, un documento d'identità valido in modo da verificarne i requisiti per l'accesso (residenza nel Comune). Essi, inoltre devono:

- negare lo scarico a cittadini non residenti, aziende e artigiani;
- annotare, laddove previsto, in apposito registro, gli utenti che giornalmente



usufruiscono del servizio nonché le tipologie di rifiuti conferiti;

- controllare che i rifiuti vengano scaricati e differenziati in modo corretto in base alla tipologia;
- segnalare ogni eventuale infrazione o inosservanza delle presenti norme ai responsabili del soggetto gestore o direttamente alla Polizia Locale;
- negare l'assenso allo scarico per quel rifiuto che non presenta le caratteristiche adeguate al recupero o smaltimento cui dovrà essere destinato;
- regolare o non consentire l'accesso ai veicoli qualora se ne ravvisi la necessità (es. durante la movimentazione dei cassoni);
- negare ogni forma di cernita, rovistamento e recupero "non autorizzati" dei rifiuti collocati negli appositi contenitori/cassoni;
- negare lo scarico dei materiali fuori dei cassonetti/contenitori.

Le utenze domestiche potranno conferire tutti i rifiuti prodotti per le tipologie riportate mentre le utenze non



domestiche potranno conferire fino ai quantitativi massimi previsti secondo le modalità di assimilazione dei rifiuti speciali ai rifiuti urbani così come previste nel Regolamento Comunale. Per i quantitativi eccedenti tale valore massimo occorrerà stipulare un specifico contratto tra utente e soggetto gestore, nel quale saranno riportate specifiche modalità di conferimento e prezzi di smaltimento per le singole tipologie di rifiuto. Per la consegna in un'unica soluzione di grandi quantitativi di rifiuti occorrerà contattare comunque gli uffici preposti del soggetto gestore onde programmare adeguatamente le attività. Nelle aree ecologiche non è possibile smaltire bombole del gas, estintori, eterniti, pannelli di cartongesso, solventi.

Pulizia del suolo pubblico.

Genia Ambiente S.r.l. provvede alla pulizia di strade, piazze, marciapiedi, mediante spazzamento manuale o meccanico in funzione della tipologia di strada, della densità abitativa, della presenza di scuole, locali pubblici e attività commerciali.



Spazzamento manuale

Il territorio diviso in 6 zone viene coperto da un addetto per zona, munito di mezzo ed attrezzatura adeguata e necessaria ad effettuare il recupero dei rifiuti abbandonati sulla strada e lo svuotamento dei cestini.

Spazzamento meccanizzato

Gli interventi prevedono l'utilizzo integrato di autospazzatrici e operatori a terra. Lo svolgimento del servizio prevede che gli inservienti di macchina facciano confluire sulla sede stradale tutti i rifiuti presenti su marciapiedi, spartitraffico, piazzole di raccolta, caditoie, aree a verde e luoghi adiacenti le strade da pulire inaccessibili alla spazzatrice meccanica; la spazzatrice provvederà poi alla raccolta di tali rifiuti.

Raccolta rifiuti industriali.

Genia Ambiente S.r.l. effettua il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti speciali assimilabili agli urbani da utenze non domestiche presenti sul territorio comunale. Precisamente alle attività industriali, artigianali e commerciali viene offerto il servizio di raccolta, trasporto e smaltimento delle seguenti frazioni:

- Imballaggi in legno e/o manufatti in legno
- Imballaggi in cartone - raccolta congiunta di carta e cartone
- Metalli ferrosi
- Plastica
- R.S.A.U.



Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Fascia di rispetto degli appuntamenti concordati per il ritiro dei rifiuti	2 gg
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg

Prevenzione ghiaccio e spazzamento neve.

Genia Ambiente S.r.l. effettua, durante tutto il periodo invernale, il servizio di prevenzione dei fenomeni di formazione di ghiaccio al suolo e quelli di spazzamento neve dalle sedi stradali, dai marciapiedi, dai percorsi ciclopedonali, da tutte le aree di pertinenza degli immobili comunali e più in generale da tutte le aree pubbliche.

Genia Ambiente S.r.l. attua una sorveglianza continua sulle nevicate garantendo con proprio personale un presidio attivo 24 ore su 24 su tutto il territorio del comune di San Giuliano Milanese. In caso di gelate interviene con mezzi spargisale che durante gli eventi nevosi sono affiancati da mezzi con lama spartineve i quali, secondo una pianificazione dei percorsi prestabilita, intervengono in tutte le vie cittadine. La spalatura manuale della neve sui marciapiedi è garantita in corrispondenza degli accessi pubblici, di scuole ed altri edifici di interesse collettivo.

T.I.A. La tariffa per il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Dal 1° gennaio 2006 è entrata in vigore nel comune di San Giuliano Milanese la tariffa per la gestione dei rifiuti urbani (TIA) che va a sostituire la tassa sullo stesso servizio.

La sua determinazione è di competenza del comune, mentre la gestione e la riscossione è effettuata da **Genia S.p.A.** tramite l'emissione di una fattura da pagare con domiciliazione bancaria o gli uffici postali.

La fattura può essere pagata in una unica soluzione o in tre comode rate.

La tariffa è dovuta da tutti coloro che hanno a disposizione locali e aree pubbliche scoperte adibiti a qualsiasi uso, che possono produrre rifiuti urbani o assimilati.

La novità sostanziale è che la tariffa non è più calcolata unicamente in base alla superficie, ma anche in base alla quantità di rifiuti prodotta.

Le nuove tariffe sono pertanto differenziate sia all'interno delle utenze

domestiche per tenere conto del numero dei componenti, sia per le utenze non domestiche in considerazione della diversa produzione di rifiuto delle singole attività economiche.

Alla tariffa va aggiunto il 10% di IVA e il 5% di tributo provinciale a tutela e salvaguardia dell'ambiente.

Con il passaggio a tariffa l'IVA del 10% per le utenze non domestiche diventa deducibile.

Riduzioni ed esenzioni. Le principali riduzioni previste sono:

- 20% per le utenze domestiche di non residenti o residenti all'estero, che nel corso dell'anno solare, occupano o conducono locali per un periodo inferiore a 183 giorni, anche non consecutivi;
- 10% per gli agricoltori che occupano la parte abitativa della costruzione rurale;
- 10% per locali diversi dalla abitazione, aree scoperte adibite ad uso stagionale o ad uso non continuativo ma ricorrente, risultante

da licenza o autorizzazione rilasciata per l'esercizio delle attività;

- 10% per le attività produttive, commerciali e di servizi per le quali gli utenti dimostrino di aver sostenuto spese per interventi che comportino una minore produzione di rifiuti, che ne agevolino lo smaltimento oppure che consentano rilevanti quantità di rifiuti che possono dar luogo alle entrate derivanti dal recupero e riciclo dei rifiuti sotto forma di energia o materie prime secondarie;

Nel primo caso, quello di utenza non stabilmente attiva, la richiesta di riduzione va fatta sullo stesso modulo compilato all'atto della denuncia. Il dichiarante si impegna a comunicare ogni variazione non appena si verificano.

Per le altre riduzioni è necessario fare domanda in carta libera.

Ha diritto all'esenzione della tariffa chi:

- possiede un'abitazione principale con superficie tassabile non superiore a 75 metri quadrati;

- ha oltre 65 anni, solo o con convivente a carico, anche lui con più di 65 anni;
- non ha nessun reddito oltre quelli derivanti dal trattamento minimo pensionistico previsto per l'anno di riferimento;
- non possiede nessun altro immobile al di fuori dell'abitazione condotta.

Per fare richiesta di esenzione compilare il relativo modulo presso l'Ufficio Clienti di Genia. Il modulo di esenzione può anche essere scaricato dal sito www.geniaspa.com oppure www.sangiulianonline.it.

Le richieste di riduzione ed esenzione devono essere presentate entro il 20 gennaio successivo al verificarsi dei presupposti, e hanno effetto dal giorno in cui si verificano i presupposti stessi. Per le domande presentate oltre il 20 gennaio gli effetti decorrono dalla presentazione della domanda.

Fondo di solidarietà. È istituito un fondo di solidarietà destinato ai nuclei familiari che si trovano in condizioni economiche disagiate. Tale fondo consente di attenuare gli aumenti derivanti dall'istituzione della tariffa di igiene ambientale, mediante lo storno nella bolletta T.I.A., della parte eccedente l'importo pagato in precedenza per la tassa rifiuti.

Hanno diritto a tale agevolazione gli utenti, per i quali ricorrono entrambe le seguenti condizioni:

- posseggono un reddito I.S.E.E. (Indicatore Situazione Economica Equivalente) (vedere apposita scheda) inferiore a 6.000 Euro;
- hanno subito un aumento superiore a 10 Euro nel passaggio da tassa a tariffa.

La richiesta deve essere presentata in carta libera presso l'Ufficio Clienti di **Genia S.p.A.** entro 60 giorni dalla scadenza della prima rata. Alla richiesta di agevolazione deve essere allegata copia della certificazione I.S.E.E. del Comune o dal C.A.A.F. La richiesta ha validità solo per l'anno di presentazione.

INDICATORE	PRESTAZIONI SPECIFICHE
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 gg solari
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg

Informazione ambientale.

In ottemperanza ai requisiti del Decreto Legislativo 19 agosto 2005, n° 195 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n° 222 del 23 settembre 2005 la Genia S.p.a. in quanto concessionaria di servizio pubblico ed, in relazione alla necessità di assicurare un agevole "accesso all'informazione ambientale" ha stabilito quanto segue:

- la Società rende disponibile, secondo le disposizioni del presente decreto, l'informazione ambientale detenuta nei propri cataloghi a chiunque ne faccia richiesta, senza che questi debba dichiarare il proprio interesse
- Fatto salvo che la Società comunica al richiedente i motivi del rifiuto dell'informazione nella forma o nel formato richiesti entro il termine di 30 giorni dalla data del ricevimento della richiesta stessa e tenuto conto del termine eventualmente specificato dal richiedente, la Società mette a disposizione del richiedente l'informazione ambientale quanto prima possibile e, comunque, entro 30 giorni dalla data del ricevimento della

richiesta ovvero entro 60 giorni dalla stessa data nel caso in cui l'entità e la complessità della richiesta sono tali da non consentire di soddisfarla entro il predetto termine di 30 giorni. In questo caso la Società informa tempestivamente e, comunque, entro il predetto termine di 30 giorni il richiedente della proroga e dei motivi che la giustificano.

- Nel caso in cui la richiesta d'accesso è formulata in maniera eccessivamente generica la Società può chiedere al richiedente, al più presto e, comunque, entro 30 giorni dalla data del ricevimento della richiesta stessa, di specificare i dati da mettere a disposizione, prestandogli, a tale scopo, la propria collaborazione, anche attraverso la fornitura di informazioni sull'uso dei cataloghi delle informazioni in suo possesso.
- Nel caso di richiesta d'accesso alle informazioni la Società indica al richiedente, se da questi espressamente richiesto, dove

possono essere reperite, se disponibili, le informazioni relative al procedimento di misurazione, ivi compresi i metodi d'analisi, di prelievo di campioni e di preparazione degli stessi, utilizzato per raccogliere l'informazione ovvero fa riferimento alla metodologia normalizzata utilizzata.

Casi di esclusione del diritto di accesso

La Società può negare l'accesso all'informazione ambientale nel caso in cui:

- l'informazione richiesta non è detenuta dalla Società alla quale è rivolta la richiesta di accesso. In tale caso la Società, se conosce quale autorità detiene l'informazione, trasmette rapidamente la richiesta a quest'ultima e ne informa il richiedente ovvero comunica allo stesso quale sia la Società dalla quale è possibile ottenere l'informazione richiesta;
- la richiesta è manifestamente irragionevole o la richiesta è espressa

- in termini eccessivamente generici;
- la richiesta concerne materiali, documenti o dati incompleti o in corso di completamento. In tale caso, la Società informa il richiedente circa l'autorità che prepara il materiale e la data approssimativa entro la quale detto materiale sarà disponibile;
- l'accesso all'informazione ambientale è negato quando la divulgazione dell'informazione reca pregiudizio: alla riservatezza delle deliberazioni interne della Società o delle Autorità Pubbliche, secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti in materia; alle relazioni internazionali, all'ordine e sicurezza pubblica o alla difesa nazionale; allo svolgimento di procedimenti giudiziari o alla possibilità per la Società di svolgere indagini per l'accertamento di illeciti; alla riservatezza delle informazioni commerciali o industriali, secondo quanto stabilito dalle disposizioni vigenti in materia, per la tutela di un legittimo interesse economico e pubblico, ivi compresa la riservatezza

statistica ed il segreto fiscale, nonché ai diritti di proprietà industriale, di cui al decreto legislativo 10 febbraio 2005, n° 30; ai diritti di proprietà intellettuale; alla riservatezza dei dati personali o riguardanti una persona fisica, nel caso in cui essa non abbia acconsentito alla divulgazione dell'informazione al pubblico, tenuto conto di quanto stabilito dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n° 196; agli interessi o alla protezione di chiunque abbia fornito di sua volontà le informazioni richieste, in assenza di un obbligo di legge, a meno che la persona interessata abbia acconsentito alla divulgazione delle informazioni in questione; alla tutela dell'ambiente e del paesaggio, cui si riferisce l'informazione, come nel caso dell'ubicazione di specie rare.

- Nei casi in cui il diritto di accesso è rifiutato in tutto o in parte, la Società ne informa il richiedente per iscritto o, se richiesto, in via informatica, entro i termini previsti precisando i motivi del rifiuto.

Tutela del diritto di accesso

Contro le determinazioni della Società concernenti il diritto di accesso e nel caso di mancata risposta entro i termini di cui all'articolo 3, comma 2, il richiedente può presentare ricorso in sede giurisdizionale secondo la procedura di cui all'articolo 25, commi 5, 5-bis e 6 della legge 7 agosto 1990, n° 241, ovvero può chiedere il riesame delle suddette determinazioni, secondo la procedura stabilita all'articolo 25, comma 4, della stessa legge n° 241 del 1990, al difensore civico competente per territorio, nel caso di atti delle amministrazioni comunali, provinciali e regionali, o alla Commissione per l'accesso di cui all'articolo 27 della citata legge n° 241 del 1990, nel caso di atti delle amministrazioni centrali o periferiche dello Stato.

Cataloghi e punti d'informazione

I cataloghi delle informazioni, la tipologia delle informazioni e i responsabili per la loro gestione, disponibili presso la Sede della Società in via della Pace, 41 sono i seguenti:

	TIPOLOGIA DELLE INFORMAZIONI	SUPPORTO DELLE INFORMAZIONI	RESPONSABILE DELLA GESTIONE	RIFERIMENTO
1	Analisi sulla qualità delle acque della rete idrica	cartaceo	Segreteria Tecnica	Tel. 02/98848211
2	Analisi di impatto ambientale propedeutiche alla realizzazione di infrastrutture connesse alla attività della Società	cartaceo	Progettazione e Direzione Lavori	Tel. 02/98848211
3	Analisi sull'andamento della raccolta dei rifiuti urbani e speciali	cartaceo	Responsabile operativo	Tel. 02/98848211

I responsabili incaricati hanno precise disposizione ad attivarsi per rendere agevole e pratica la fornitura delle informazioni pertinenti richieste nei tempi e nei modi descritti. L'accesso ai cataloghi e l'esame presso il detentore dell'informazione richiesta sono gratuiti, fatto salvo il rilascio di copie che saranno addebitate ai prezzi correnti.

Energia

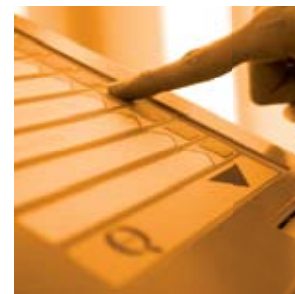




Vendita gas naturale.

L'entrata in vigore del Decreto Legislativo 23 maggio 2000 n° 164, meglio noto come "Decreto Letta", ha rivoluzionato il mercato interno del gas, liberalizzando e separando di fatto le attività di distribuzione e vendita di gas naturale. In ossequio alle disposizioni previste da tale Decreto, **Genia S.p.A.** ha costituito Genia Energia S.r.l. per gestire tutte le attività commerciali e di vendita del gas metano alla clientela finale. Genia Energia S.r.l. offre diverse modalità di contatto con l'utenza, che tengono conto della varietà delle caratteristiche e delle abitudini dei propri Clienti sparsi sull'intero territorio nazionale.

La presente Carta dei Servizi fa riferimento alla Delibera n° 47/2000 del 2 marzo 2000 e successive modifiche e integrazioni con Delibere n° 334/01 e n° 221/02. I livelli di qualità individuati sono definiti generali in quanto riferiti al complesso delle prestazioni specifiche. Tali livelli sono sottoposti a continuo monitoraggio, allo scopo di rilevare il



grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica di un graduale miglioramento del servizio. Genia Energia S.r.l. si ripropone di assicurare modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni specifiche richieste dai propri Clienti.

Entro il 31 marzo di ogni anno Genia Energia S.r.l. predispone una relazione, che comunica all'Autorità sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Sono “Standard Generali” e “Standard Specifici” di qualità del servizio fornito al Cliente, gli indicatori di seguito descritti nella tabella e stabiliti dalla Delibera dell’AEEG (Testo Integrato Disposizioni in materia di Qualità dei Servizi), e successive modifiche e implementazioni. In particolare la Società, pur assicurando il rispetto delle prescrizioni dell’Autorità, si impegna specificatamente, di fronte ai Clienti individuali, al rispetto delle seguenti prestazioni specifiche:

INDICATORE	PRESTAZIONI SPECIFICHE	
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25 90 giorni solari	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G 40 60 giorni solari



Vendita energia elettrica.



L’entrata in vigore del Decreto Legislativo n° 79 del 1999, meglio noto come “Decreto Bersani”, ha rivoluzionato il mercato interno dell’energia elettrica, liberalizzando e separando di fatto le attività di distribuzione e vendita dell’energia elettrica. In ossequio alle disposizioni previste da tale Decreto, **Genia S.p.A.** ha costituito Genia Energia S.r.l. per gestire tutte le attività commerciali e di vendita dell’energia elettrica alla clientela finale. Genia Energia S.r.l. offre diverse modalità di contatto con l’utenza, che tengono conto della varietà delle caratteristiche e delle abitudini dei propri Clienti.

La presente Carta dei Servizi fa riferimento alle delibere dell’AEEG. I livelli di qualità individuati sono definiti generali in quanto riferiti al complesso delle prestazioni specifiche. Tali livelli sono sottoposti a continuo monitoraggio, allo scopo di rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell’ottica di un graduale miglioramento del servizio. Genia Energia S.r.l. si ripropone di assicurare modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni specifiche richieste dai propri Clienti.

Entro il 31 marzo di ogni anno Genia Energia S.r.l. predispone una relazione, che comunica all’Autorità sui risultati conseguiti nel precedente esercizio.

Sono “Standard Generali” e “Standard Specifici” di qualità del servizio fornito al Cliente, gli indicatori di seguito descritti nella tabella e stabiliti dalla Delibera dell’AEEG (Testo Integrato Disposizioni in materia di Qualità dei Servizi), e successive modifiche e implementazioni. In particolare la Società, pur assicurando il rispetto delle prescrizioni dell’Autorità, si impegna specificatamente, di fronte ai Clienti individuali, al rispetto delle seguenti prestazioni specifiche:

INDICATORE	PRESTAZIONI SPECIFICHE
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari

Gestione calore.

Le capacità organizzative e tecniche acquisite **Genia S.p.A.** nella gestione delle reti gas permettono di offrire servizi di gestione completa, partendo dalla fornitura del combustibile fino alla conduzione e manutenzione degli impianti di riscaldamento e condizionamento sia civili che industriali.

Il Servizio che la Società effettua per mezzo della Società di scopo Genia Energia S.r.l. è una particolare tipologia di rapporto contrattuale (D.P.R. 26 agosto 1993, n° 412) che vuole raggiungere i seguenti obiettivi:

- garantire le condizioni di comfort degli ambienti mediante un uso razionale dell’energia
- mantenere elevati standard di sicurezza e di salvaguardia dell’ambiente
- provvedere al miglioramento del processo di trasformazione e di utilizzo dell’energia.

Scegliendo il Servizio Energia il Cliente affida i propri impianti energetici a Genia Energia S.r.l. per le attività di: conduzione, esercizio, manutenzione, riqualificazione. Il tutto è regolato da un rapporto contrattuale flessibile e personalizzabile, di durata pluriennale (da 3 a 9 anni adatto per tutti quegli ambiti in cui ci sia un utilizzo diffuso dell’energia: terziario (condomini, centri commerciali, centri residenziali, banche), pubblico (scuole, ospedali, centri sportivi), artigianale, industriale.

Attraverso un’attenta analisi costi-benefici si individuano gli elementi necessari per ottimizzare il rendimento e ridurre i consumi, ottenendo il massimo risparmio economico ed ecologico. Il servizio energia è rispettoso dell’ambiente e tiene conto dei parametri fissati dal protocollo di Kyoto per il contenimento delle emissioni di agenti inquinanti in atmosfera. Per la fase di riqualificazione Genia Energia S.r.l. individua gli interventi che consentiranno di ottenere i risparmi



Per la durata del contratto Genia Energia S.r.l., operando in qualità di Terzo responsabile (DPR 412/93), si assume la responsabilità dell'esercizio e della manutenzione dell'impianto termico, adottando in prima persona tutte le misure necessarie al contenimento dei consumi energetici. Al terzo responsabile compete la gestione diretta dell'intero impianto termico.

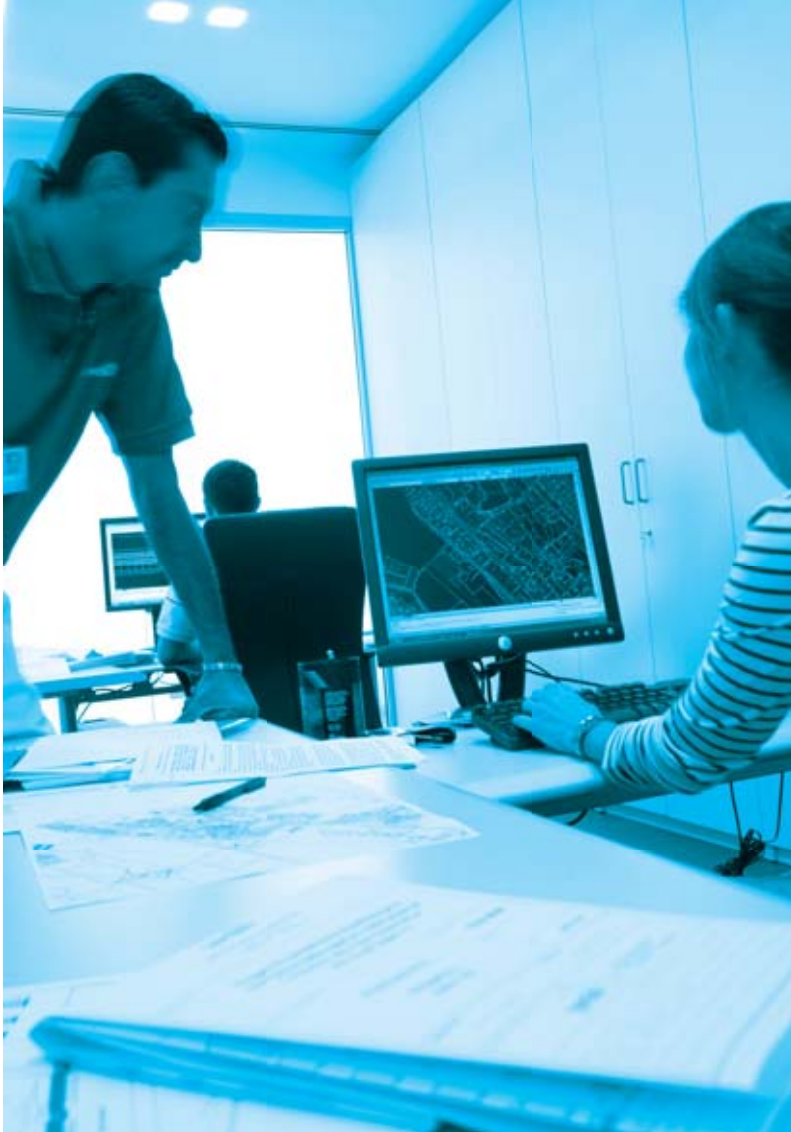
energetici maggiori. In questo modo sarà possibile adeguare gli impianti, recuperando in maniera integrale o parziale gli investimenti necessari. Tutti gli interventi sono finanziabili da Genia Energia S.r.l. e compensati attraverso convenienti piani di ammortamento proporzionali alla durata del contratto.

Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONI SPECIFICHE
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	20 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg
Tempo massimo di pronto intervento	8 ore

Progetti e Lavori





Servizio manutenzione strade.

Genia S.p.A., è in grado di offrire al territorio comunale, grazie alla disponibilità delle risorse della propria controllata società di scopo Genia Progetti e Lavori S.r.l., il servizio di manutenzione ordinaria e straordinaria delle seguenti infrastrutture:

- strade comunali
- piste ciclopedonali
- marciapiedi e percorsi pedonali
- piazze pubbliche
- spazi di sosta
- parcheggi



Genia Progetti e Lavori S.r.l. garantisce il costante monitoraggio e la regolare manutenzione della rete viaria del territorio comunale.

Il Servizio si articola nelle seguenti attività:

- **Attività di manutenzione**
- **Attività di controllo**



Manutenzione ordinaria. Le attività di manutenzione ordinaria hanno l'obiettivo di mantenere la sede stradale e le relative pertinenze (manto stradale, banchine, guardrail) in buono stato relativamente a sicurezza, comfort e durata e si articolano in:

- ripristino di manti stradali lievemente degradati
- ripristino di opere d'arte stradali, marciapiedi, cordoli, dissuasori, delimitatori, ringhiere, parapetti
- ripristino della segnaletica orizzontale e verticale

Il servizio viene svolto mediante il monitoraggio programmato dello stato d'usura del manto stradale, dello stato di manutenzione dei marciapiedi, delle opere e dei manufatti stradali, con l'obiettivo di rilevare situazioni anomale che possano essere considerate indizi di potenziale pericolo.

Le attività di manutenzione ordinaria vengono pianificate, armonizzando le attività con gli interventi di manutenzione straordinaria coordinati con l'Amministrazione Comunale. Gli interventi sono programmati ed effettuati in modo da minimizzare l'impatto sulla viabilità ed assicurare il ripristino delle condizioni.

Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg
Attesa per il sopralluogo	7 gg
Tempo di intervento	15 gg

Manutenzione straordinaria. Gli interventi di manutenzione straordinaria riguardano:

- demolizioni, smontaggi, tagli e fresature di pavimentazioni stradali di ogni tipo
- riprese di sottofondi, risagomature e ripristino di pavimentazioni stradali di ogni tipo
- rifacimenti completi di pavimentazioni stradali
- realizzazioni di marciapiedi, scivoli di marciapiedi, banchine
- opere di messa in sicurezza delle strade

Gli interventi di manutenzione straordinaria sono effettuati su specifici progetti, redatti e coordinati ai piani di manutenzione ordinaria predisposti.

Pronto intervento. Le attività di pronto intervento sono finalizzate all'eliminazione immediata del pericolo e ad un primo provvisorio ripristino della viabilità.

Le attività di pronto intervento riguardano:

- tempestivo posizionamento di opportuna segnaletica e, se necessario, di deviazione del traffico per aree soggette a pericoli di vario tipo
- chiusura buche e livellamento avvallamenti e cedimenti
- ripristino di pezzi smossi, danneggiati o pericolanti di elementi stradali

L'interlocutore principale è il Corpo di Polizia Municipale che effettuato un primo sopralluogo e ravvisato il potenziale pericolo, attiva il Servizio di Pronto Intervento per i necessari interventi atti a garantire la viabilità e la messa in sicurezza della rete stradale.

Dato il peculiare carattere di emergenza **Genia S.p.A.**, attraverso la propria società di scopo Genia Progetti e Lavori S.r.l., garantisce il Servizio 24 ore su 24.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo di intervento	1 ora

Servizi a privati. Il Servizio opera, su richiesta, anche per conto di Enti e di privati.

Servizi di trasporto e distribuzione del gas naturale.

Genia S.p.A. concessionaria del servizio di gestione della rete e degli impianti di distribuzione di gas naturale realizza il servizio per mezzo della società di scopo Genia Progetti e Lavori S.r.l. La presente Carta dei Servizi fa riferimento alla Delibera n° 47/2000 del 2 marzo 2000 e successive modifiche e integrazioni con Delibere n° 334/01 e n° 221/02. Scopo di questo documento è di definire livelli specifici e generali di qualità commerciale del servizio di distribuzione del gas a mezzo di reti a media e a bassa pressione.

Genia S.p.A. si ripropone di assicurare modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni specifiche richieste dai propri Clienti. Il fine è quello di garantire un'adeguata qualità del servizio e di corrispondere indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli definiti. Per questo si è ritenuto opportuno creare un documento di appendice alla Delibera n° 47/00 finalizzato a fissare prestazioni specifiche migliori rispetto

al provvedimento. I livelli di qualità individuati si suddividono in generali (riferiti al complesso delle prestazioni specifiche) e specifici (riferiti alle singole prestazioni specifiche). Tali livelli saranno sottoposti a continuo monitoraggio, allo scopo di rilevare il grado di raggiungimento degli obiettivi fissati nell'ottica di un graduale miglioramento del servizio. I tempi di prestazioni specifiche indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente. Nel caso in cui, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate, **Genia S.p.A.** si impegna a comunicare tempestivamente al cliente il nuovo termine ed il motivo del rinvio.

Per chiamate di emergenza per pronto intervento : nr. 02/30332643



Sono "Standard Generali" e "Standard Specifici" di qualità del servizio fornito al Cliente, gli indicatori di seguito descritti nella tabella e stabiliti dalla della AEEG. In particolare la Società, pur assicurando il rispetto delle prescrizioni dell'Autorità, si impegna specificatamente, di fronte ai Clienti individuali, al rispetto delle seguenti prestazioni specifiche:

INDICATORE	PRESTAZIONI SPECIFICHE	
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura della classe G 40
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi	
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi	
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	10 giorni lavorativi	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	5 giorni lavorativi	7 giorni lavorativi

Servizi di distribuzione acqua potabile e collettamento acque reflue.

INDICATORE	PRESTAZIONI SPECIFICHE	
	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G 25	Clienti finali con gruppo di misura della classe G 40
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore	2 ore
Tempo massimo di verifica dei gruppi di misura	8	8
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	15	15
Tempo massimo di pronto intervento	1 ora	1 ora
Tempo minimo preavviso manutenzione programmata	48 ore	
Pressione minima di fornitura	160 mm/H ₂ O	

Genia S.p.A., per mezzo della società di scopo Genia Progetti e Lavori S.r.l., gestisce l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acque ad usi civili e di fognatura del Comune di San Giuliano Milanese.



13.134 mc) a cui corrisponde una dotazione idrica per abitante/giorno di 392 litri di acqua potabile. La rete è composta da circa 100 km lineari di condutture per acqua potabile e la richiesta idrica è soddisfatta per il 100% dai 12 pozzi attivi nel territorio comunale che prelevano l'acqua dalla falda acquifera ad una profondità media compresa fra i 70 ed i 150 metri.

La rete fognaria: è costituita da circa 70 km di condotte comprese 4 stazioni di sollevamento e serve circa 33.500 abitanti (pari al 99,85% della popolazione totale).

La rete idrica: approvvigiona e distribuisce acqua potabile su tutto il territorio comunale, comprese le frazioni su un'area di circa 30 km², serve circa 33.500 residenti. La quantità di acqua pompata in rete è di circa 6.065.604 mc/anno ossia 16.618,09 mc/giorno. Il volume utilizzato è di circa 5.000.000 mc/anno (fabbisogno giornaliero di

Servizio clienti: il totale delle utenze è 4.600 di cui:

n° utenze domestiche	3.100
n° utenze industriali e commerciali	1.425
n° utenze agricole	15
n° idranti	60

La qualità dell'acqua

PARAMETRO	VALORE GUIDA	VALORI MEDI A S. GIULIANO MILANESE
Durezza totale		15,3
Ph	Da 6,5 a 9,5	7,80
Residuo fisso	1500 mg/l	157,50
Nitrati	50 mg/l	5,5
Nitriti	0,5 mg/l	< 0,03
Ammoniacca	0,5 mg/l	< 0,05
Fluoro	200 mg/l	0,14
Cloruri	250 mg/l	2,14

Le analisi chimiche che si effettuano (nel rispetto delle previste prescrizioni normative) a livello dei pozzi e lungo la rete di distribuzione verificano la qualità dell'acqua emunta e distribuita in rete.

Per chiamate di emergenza per pronto intervento : nr. 02/30332643

Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	15 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	40 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di attivazione della fornitura	8 giorni lavorativi
Tempo massimo di disattivazione della fornitura	3 giorni lavorativi
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore
Tempo massimo di verifica dei gruppi di misura	8
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	15
Tempo massimo di pronto intervento	1 ora

Allacciamenti in fognatura comunale.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo massimo di rettifica di fatturazione	60 giorni solari
Tempo massimo di preavviso per manutenzione programmata	48 ore
Pressione minima di fornitura	15 mt/H ₂ O

SCARICHI CIVILI	SCARICHI INDUSTRIALI
Tutti gli scarichi da insediamenti civili e/o assimilabili debbono essere allacciati alla pubblica fognatura se canalizzabili a meno di 100 metri dal punto di immissione, fatte salve eventuali deroghe motivate.	Tutti gli allacciamenti degli scarichi da insediamenti produttivi e/o assimilabili, previa richiesta secondo apposito modulo disponibile presso lo sportello aziendale, sono autorizzati se in possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente. L'autorizzazione ha la durata di 4 anni rinnovabili.

Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo di rilascio concessione immissione in pubblica fognatura	60 gg lavorativi
Tempo di preventivazione	15 gg lavorativi
Tempo di esecuzione a partire dal nulla osta di scavo	30 gg lavorativi

Servizio di gestione e manutenzione area verde e arredo urbano.

Genia S.p.A., attraverso la propria società di scopo Genia Progetti e Lavori S.r.l., effettua il servizio di gestione e manutenzione aree verdi e arredo urbano ed è in grado di progettare, realizzare e curare parchi, giardini ed altre aree a verde pubblico per il Comune di San Giuliano Milanese, con il quale ha sottoscritto apposita convenzione. Le aree verdi sono elemento essenziale del tessuto urbano; rispettare il verde e la natura in tutti i parchi, giardini e aiuole è dovere di tutti.

Genia S.p.A., attraverso la propria partecipata Genia Progetti e Lavori S.r.l. effettua la gestione e la manutenzione dell'arredo urbano esistente sul territorio comunale, nonché la manutenzione e la gestione di tutti gli ulteriori elementi di arredo urbano che verranno dalla stessa installati.



Il Servizio di manutenzione aree a verde si articola nelle seguenti attività di sfalcio erba, realizzazione fioriture, innaffiamento, pulizie, potature, manutenzione di giochi, attrezzature e infrastrutture presenti nei parchi e nei giardini.

Gestione del servizio.

Genia Progetti e Lavori S.r.l. opera seguendo il “Servizio Globale di manutenzione del verde pubblico” che comprende le seguenti attività:

- monitoraggio continuo del territorio (parchi, giardini, scuole, aiuole)
- taglio dell'erba
- raccolta foglie
- manutenzione e creazione delle aiuole fiorite
- messa a dimora di fiori e cespugli e alberature
- taglio delle siepi
- potatura arbusti
- trattamenti antiparassitari
- verifica della stabilità degli alberi
- Spollonatura degli alberi
- Diserbo di marciapiedi e vialetti
- Gestione e realizzazione di impianti di irrigazione
- Annaffiature
- Potatura alberi di qualsiasi dimensione
- Fresatura ceppaie

Il servizio di manutenzione del verde pubblico viene gestito per mezzo di un censimento georeferenziato (tramite satellite) nel quale sono contenute tutte le informazioni relative alla vegetazione esistente nel territorio comunale. Include naturalmente non solo le superfici delle aree verdi ed il numero delle alberature ma soprattutto il loro stato di conservazione. Ciò permette ai nostri tecnici di organizzare in modo sistematico gli interventi. Ciò non toglie comunque che il cittadino ha il diritto e dovere di segnalare le anomalie riscontrate. La Società utilizzando proficuamente le proprie risorse è in grado di offrire gli stessi servizi anche ai privati che ne fanno richiesta effettuando il necessario sopralluogo entro 5 giorni lavorativi e la preventivazione entro i successivi 5 giorni lavorativi. Il servizio comprende la manutenzione e la conservazione delle panchine, pensiline, cestini e giochi per bambini.



Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tappeti erbosi: altezza massima del manto erboso, rifilatura di bordi e spazi circostanti gli arredi, eliminazione erbe infestanti su viali e marciapiedi	Altezza dell'erba durante la stagione vegetativa tra 4 e 15 cm sulle aree con tappeto erboso di pregio. Tra i 4 e 18 cm per tutti i tappeti erbosi con funzione ricreativa; tra 10 e 22 cm sulle aree con tappeti erbosi rustici o spontanei; 3 sfalci per le banchine stradali
Manutenzione infrastrutture: Frequenza verifiche, manutenzione e sostituzione delle parti danneggiate ovvero obsolete	Ispezioni mensili, trimestrali, annuali come da norma di riferimento n° 1176-7
Fascia di rispetto degli appuntamenti concordati	4 ore
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg

Gestione e manutenzione immobili edilizia residenziale pubblica.

Genia S.p.A., attraverso la propria società di scopo Genia Progetti e Lavori S.r.l., effettua tutti i servizi gestionali e manutentivi che abbiano attinenza con il patrimonio immobiliare o con le attività che in esso vi si svolgono con lo scopo di creare i presupposti per economie di scala nella gestione. In tal senso il servizio di che la società espleta fonda la sua importanza sul concetto di manutenzione riparativa, programmata (predittiva o preventiva) e su manutenzione a richiesta. **Genia S.p.A.**, pertanto, assume l'impegno di far sì che il bene fisico, in relazione al quale il servizio viene reso, sia ben mantenuto ed in perfetta efficienza.

Gli obiettivi della gestione patrimoniale sono:

- conoscere approfonditamente l'intero patrimonio immobiliare dell'ente
- mantenerlo efficiente a valorizzarlo nel tempo
- migliorare qualitativamente e quantitativamente il livello dei servizi erogati
- ridurre e rendere flessibili i costi di gestione
- riduzione ed eliminazione delle attività non necessarie
- economie di scala derivanti dalla pluriennalità del contratto con un unico referente
- ottimizzazione del personale addetto alla manutenzione
- Introduzione della manutenzione predittiva e programmata.
- Immediatezza della risposta alle richieste di intervento per manutenzione riparativa.
- Miglior coordinamento e controllo delle attività.
- Adattamento della manutenzione alle reali necessità degli utenti finali.

Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella. Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	10 giorni lavorativi
Tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	35 giorni lavorativi
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	8 giorni lavorativi
Fascia di puntualità per appuntamenti personalizzati	2 ore
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg
Tempo massimo di pronto intervento	8 ore

Servizio manutenzione pubblica illuminazione.

Il Servizio che la Società ripone per mezzo della Azienda del gruppo Genia Progetti e Lavori S.r.l. è una particolare tipologia di rapporto contrattuale che va incontro ai bisogni delle Pubbliche Amministrazioni per la necessità della gestione e messa a norma degli impianti di Illuminazione pubblica. La Società propone contratti di durata pluriennale all'interno dei quali l'innovazione tecnologica diventa la principale leva per la diminuzione dei costi. Con il contratto di Illuminazione pubblica Genia stabilisce, in accordo con la PA, il tipo di investimento che si vuole affrontare. A partire da questo e dalle esigenze normative inizia l'intervento, che si sviluppa sui due elementi-chiave dell'impianto: l'impatto estetico e l'impatto energetico.

Il servizio di Illuminazione pubblica è regolamentato principalmente dalle seguenti normative:

- Legge 9 gennaio 1991, n° 10 (G.U. 16 gennaio 1991, n° 13): Norme per l'attuazione del Piano energetico nazionale in materia di uso razionale dell'energia, di risparmio energetico e di sviluppo delle fonti rinnovabili di energia
- Decreto Legislativo 30 aprile 1992, n° 285: Nuovo codice della strada
- Eventuali leggi Regionali specifiche, legislazione di carattere generale sugli impianti elettrici, norme CEI.

Oltre alla completa gestione dell'illuminazione pubblica sono generalmente comprese nel contratto anche attività collaterali quali manutenzione degli impianti semaforici, gestione luci natalizie, ecc. Durante l'esercizio degli impianti affidati Genia Progetti e Lavori S.r.l. individua tutti gli interventi di riqualificazione che possano generare risparmio energetico: sostituzione delle

lampade, installazione di modulatori di potenza, impianti di telecontrollo, etc. per produrre il risparmio energetico che potrà generare il finanziamento per il successivo ammodernamento degli impianti. Tutti gli interventi sono finanziati da Genia Progetti e Lavori S.r.l. e compensati attraverso i piani di ammortamento stabiliti all'interno del contratto. Il servizio si rivolge ai titolari di impianti di Illuminazione pubblica: Amministrazioni Comunali, Enti che gestiscono reti viarie ed Enti che gestiscono aree urbane (centri commerciali, parcheggi, etc).

I punti di forza del servizio che Genia propone sono la garanzia sugli impianti ed i servizi di manutenzione validi per tutta la durata del contratto. In particolare gli effetti ed i risultati sono:

- L'innalzamento del livello dei servizi erogati
- L'uso razionale dell'energia: attraverso l'eliminazione delle inefficienze dovute all'uso di tecnologie inadeguate o obsolete
- La messa a norma: adeguamento degli impianti alla normativa anche in materia di inquinamento luminoso
- La valorizzazione del patrimonio urbano, attraverso studi di illuminotecnica e ricerca di prodotti dedicati
- La consulenza tecnica continua



Al fine di verificare la qualità del servizio reso, il grado di soddisfazione del Cliente e gli eventuali interventi migliorativi dei livelli di qualità, Genia Progetti e Lavori S.r.l. svolge, con il fattivo coinvolgimento dei propri Clienti, periodiche verifiche sulla qualità e l'efficacia dei servizi prestati. Il Cliente per qualsiasi comunicazione, domanda o reclamo può rivolgersi allo sportello la sede centrale. Genia Progetti e Lavori S.r.l. rende disponibile un modulo prestampato con le modalità e procedure da seguire per l'inoltro del reclamo, pur accettando ogni altro mezzo utile alla comunicazione con l'esercente stesso. L'azienda informerà il cliente, entro i tempi fissati, circa le soluzioni individuate e i tempi necessari per adottarle. Il tempo massimo di attesa è stabilito in 25 min. Tale tempo è da intendersi valido nelle normali condizioni di servizio. A fronte di eccezionali afflussi della clientela, indipendenti dalle volontà aziendali, sarà data segnalazione preventiva della inapplicabilità temporanea delle



condizioni del presente documento. Detta segnalazione, sarà fornita in modo evidente alla clientela al momento dell'accesso agli sportelli.

Gli indicatori di prestazione del servizio fornito al Cliente, gli indicatori sono quelli descritti nella seguente tabella.

Gli indicatori sono continuamente controllati al fine di assicurare il rispetto del livello di prestazioni specifiche del servizio reso ai Clienti.

INDICATORE	PRESTAZIONE SPECIFICA
Tempo massimo di esecuzione di lavori semplici	8 giorni lavorativi
Tempo di risposta motivata a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni relativi al servizio di distribuzione	30 gg
Tempo massimo di pronto intervento	8 ore

progetto grafico

Emporio adv

finito di stampare

ottobre 2007

genia 

genia  *energia*

genia  *ambiente*

genia  *progetti
e lavori*

