

## CARTA QUALITA' DEI SERVIZI



Sede: Viale della Repubblica 1 - 20077 Melegnano (MI)  
Capitale sociale euro 4.800.000 i.v.  
Reg. imprese n. 11744720159 – REA n. MI - 1496384  
Cod. Fisc - Part. IVA n. 11744720159  
Telefono 02.982271 - Telefax 02.98231087 – 02.98125421  
[www.measpa.it](http://www.measpa.it)    [clienti@measpa.it](mailto:clienti@measpa.it)

Melegnano Energia Ambiente S.p.A.

Gas  
Igiene Ambiente

Questa nuova edizione della Carta dei Servizi, nel solco delle precedenti, conferma l'impegno di MEA nel promuovere relazioni con il singolo cittadino e la collettività ispirate a fiducia, collaborazione e trasparenza.

In questi anni, la centralità dell'utente rispetto al servizio erogato, ci ha stimolato a ricercare sempre nuove modalità e occasioni di assistenza, per essere un'azienda più flessibile e più vicina al cittadino che è il vero protagonista di ogni nostra attività.

La carta dei servizi è il nostro patto di qualità, essa consente ai cittadini di conoscere i servizi che svolgiamo e le modalità di erogazione degli stessi al fine di poter esercitare consapevolmente i propri diritti; questa carta è, inoltre, uno strumento per valutare, nel tempo, il nostro operato e promuovere, di conseguenza, quando necessitano, le iniziative di miglioramento per rendere Mea sempre più efficiente ed efficace così da poter continuare a riscontrare il gradimento e l'utilità di tutti i cittadini-utenti.

**Il Presidente di Mea SpA**  
**Piero Bonasegale**

**Melegnano, 18 novembre 2013**

# CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI

MEA – Melegnano Energia Ambiente – è una Società per Azioni, con sede legale in viale Repubblica, 1 e ha come scopo la fornitura dei servizi pubblici, prioritariamente nel Comune di Melegnano. L'azienda è stata costituita nel 1973, come municipalizzata, con lo scopo di svolgere i servizi di distribuzione dell'acqua potabile e di igiene ambientale.

Successivamente, nel 1985 è stato conferito da Comune anche il servizio di distribuzione metano e, nel 1996, la Società è stata trasformata in Azienda Speciale. Infine dal 01/07/1999 MEA è diventata Società per Azioni.

MEA ha ottenuto la certificazione di qualità ISO 9001:2000 per tutti i servizi erogati.

MEA si impegna ad erogare e a gestire il servizio di: igiene ambientale, distribuzione gas in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e MEA: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce cosa deve attendersi dall'Azienda.

La Carta dei Servizi costituisce, allo stesso tempo, un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei può essere richiesta gratuitamente:

- presso il servizio clienti di Via Pertini in Melegnano (MI), o telefonando al numero: 02/982271;
- scaricandola direttamente dal sito di MEA [www.measpa.it](http://www.measpa.it)

# 1. SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

MEA effettua il Servizio di Igiene Ambientale che si articola nelle seguenti attività:

- Raccolta differenziata e smaltimento dei rifiuti solidi urbani e assimilati
- Pulizia del suolo pubblico
- Gestione Centro di Raccolta

## 1.1 RACCOLTA DIFFERENZIATA E SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

Le modalità del servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani “ porta a porta ” sono regolamentate da apposite disposizioni dell’Amministrazione Comunale e dal Contratto di Servizio stipulato tra il Comune di Melegnano e MEA e successive modifiche ed integrazioni.

MEA effettua una rilevazione sistematica sulla raccolta: a tale scopo sono stati messi a punto dei meccanismi di monitoraggio giornaliero.

### 1.1.1 RACCOLTA DELLA FRAZIONE SECCA RESIDUA

La frazione secca, residua da raccolta differenziata, è ciò che rimane dopo la separazione dei rifiuti recuperabili e di quelli pericolosi. Il rifiuto viene riposto in sacchi trasparenti che vengono esposti sulla pubblica via, presso il n° civico di ogni abitazione, la sera prima del giorno di raccolta, e vengono ritirati da MEA con frequenza settimanale secondo la tabella sotto riportata:

	CENTRO GIARDINO	MAIOCCA OVEST CARMINE BORGO MONTORFANO
LUNEDÌ		
MARTEDÌ		
MERCOLEDÌ	SECCO	
GIOVEDÌ		SECCO
VENERDÌ		
SABATO		

### 1.1.2 RACCOLTA DELLA FRAZIONE ORGANICA

La frazione organica da raccolta differenziata è costituita da scarti di cibo che vengono recuperati ed avviati al compostaggio. Il rifiuto viene riposto in contenitori (cassonetti carrellati o secchi) di colore giallo, consegnati ad ogni utenza (domestica e non), che vengono esposti sulla pubblica via, presso il n° civico di ogni abitazione, la sera prima del giorno di raccolta e vengono ritirati da MEA con frequenza bisettimanale secondo la tabella sotto riportata:

	CENTRO GIARDINO	MAIOCCA OVEST CARMINE BORGO MONTORFANO
LUNEDÌ		
MARTEDÌ	UMIDO	UMIDO
MERCOLEDÌ		
GIOVEDÌ		
VENERDÌ	UMIDO	UMIDO
SABATO		

### 1.1.3 RACCOLTA DEL VETRO E DELLE LATTINE

Il rifiuto viene riposto in contenitori (cassonetti carrellati) di colore verde, consegnati ad ogni utenza domestica e non, che vengono esposti sulla pubblica via, presso il n° civico di ogni abitazione, la sera prima del giorno di raccolta e vengono ritirati da MEA ogni due settimane secondo la tabella sotto riportata:

	CENTRO GIARDINO	MAIOCCA OVEST CARMINE BORGO MONTORFANO
LUNEDÌ		
MARTEDÌ		
MERCOLEDÌ	VETRO E LATTINE	VETRO E LATTINE
GIOVEDÌ		
VENERDÌ		
SABATO		

Ogni anno MEA distribuisce ai cittadini il calendario con indicate le date di raccolta. I contenitori dei bar e dei ristoranti vengono svuotati settimanalmente.

### 1.1.4 RACCOLTA DELLA CARTA E CARTONE

Il rifiuto viene riposto in contenitori (cassonetti carrellati) di colore grigio, consegnati ad ogni utenza domestica e non, che vengono esposti sulla pubblica via, al n° civico di ogni abitazione, la sera prima del giorno di raccolta e vengono ritirati da MEA settimanalmente secondo la tabella sotto riportata:

	<b>CENTRO GIARDINO</b>	<b>MAIOCCA OVEST CARMINE BORGO MONTORFANO</b>
<b>LUNEDÌ</b>		
<b>MARTEDÌ</b>		
<b>MERCOLEDÌ</b>		
<b>GIOVEDÌ</b>		
<b>VENERDÌ</b>		
<b>SABATO</b>	CARTA E CARTONE	CARTA E CARTONE

Qualora le utenze abbiano cartoni di rilevanti dimensioni che non possono trovare adeguato spazio nei contenitori in dotazione, essi dovranno essere piegati ed accatastati ordinatamente.

### 1.1.5 RACCOLTA DELLA PLASTICA

Il rifiuto viene riposto in sacchi trasparenti che vengono esposti sulla pubblica via, al n° civico di ogni abitazione, la sera prima del giorno di raccolta e vengono ritirati da MEA con frequenza settimanale secondo la tabella sotto riportata:

	<b>CENTRO GIARDINO</b>	<b>MAIOCCA OVEST CARMINE BORGO MONTORFANO</b>
<b>LUNEDÌ</b>	PLASTICA	PLASTICA
<b>MARTEDÌ</b>		
<b>MERCOLEDÌ</b>		
<b>GIOVEDÌ</b>		
<b>VENERDÌ</b>		
<b>SABATO</b>		

### 1.1.6 RACCOLTA DELLA FRAZIONE VERDE

Gli sfalci verdi costituiscono i residui vegetali provenienti dalle aree verdi che vengono recuperati ed avviati al compostaggio. Il rifiuto viene riposto in contenitori (cassonetti carrellati) di colore azzurro, consegnati ad ogni utenza domestica, che vengono esposti sulla pubblica via, al n° civico di ogni abitazione, la sera prima del giorno di raccolta e vengono ritirati da MEA settimanalmente, nel periodo che va dal 1° marzo al 30 novembre, secondo la tabella sotto riportata:

	CENTRO GIARDINO	MAIOCCA OVEST CARMINE BORGO MONTORFANO
LUNEDÌ	VERDE	VERDE
MARTEDÌ		
MERCOLEDÌ		
GIOVEDÌ		
VENERDÌ		
SABATO		

### 1.1.7 RACCOLTA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI

Ogni cittadino può richiedere un appuntamento per il ritiro di materiali ingombranti (ad esempio mobili, materassi, elettrodomestici, ecc.) a domicilio:

- telefonicamente (n° verde 800479114 o centralino MEA 02-982271) ;
- direttamente allo sportello MEA di Via Pertini – Melegnano (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle ore 12.15; mercoledì pomeriggio dalle 14.30 alle 16.30);
- mediante richiesta all'indirizzo e-mail clienti@mespa.it
- inviando l'apposito modulo, scaricabile dal sito internet, ai seguenti n° di fax 02-98231087, 02-98125421.

Nei primi due casi, l'operatore fisserà direttamente l'appuntamento con il cittadino, negli altri casi MEA provvederà a comunicarglielo telefonicamente o mediante e-mail. I materiali dovranno essere esposti davanti al numero civico dell'abitazione prima delle ore 7.00, il giorno fissato per la raccolta.

### 1.1.8 PILE E FARMACI

Le pile scariche vengono riposte negli appositi contenitori distribuiti sul territorio comunale o all'interno dei negozi che vendono materiale elettronico. I farmaci scaduti vengono raccolti nei contenitori ubicati davanti alle farmacie. Tali contenitori vengono svuotati almeno una volta al mese.

### 1.1.9 RACCOLTA RIFIUTI INDUSTRIALI

MEA effettua il servizio di raccolta dei rifiuti speciali assimilati agli urbani a utenze non domestiche presenti sul territorio comunale. Il servizio viene espletato attraverso il ritiro di appositi container ubicati presso le singole proprietà, previo invio di richiesta scritta al fax 02-98125421 o mediante mail.

### 1.2 GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA

Il Centro di raccolta, attrezzata per la raccolta differenziata, è un'area accessibile al pubblico, situata in viale Repubblica 1 - Melegnano, nella quale i cittadini residenti e i proprietari di immobili presenti sul territorio comunale, possono conferire le varie tipologie di rifiuti urbani ed assimilati che, per qualità e/o quantità e/o dimensioni, non possono essere prelevati durante lo svolgimento dei normali servizi di raccolta domiciliare dei rifiuti sul territorio. L'articolazione relativa agli orari e alle giornate di apertura del centro di raccolta alle utenze residenziali e produttive/artigianali/commerciali per i conferimenti, tiene conto delle esigenze operative di gestione e viene stabilita dalla MEA in accordo con l'Amministrazione Comunale, garantendo comunque la fruibilità del servizio da parte della cittadinanza. Eventuali variazioni saranno comunicate con apposito avviso agli utenti.

Attualmente gli orari di apertura per il conferimento, stabiliti d'intesa con l'Amministrazione Comunale, sono

- per i cittadini:
  - lunedì e mercoledì dalle ore 9.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 16.30;
  - sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.
- Per le imprese:
  - lunedì dalle ore 14.00 alle ore 16.30.
  - mercoledì dalle ore 14.00 alle ore 16.30;

<b>Tipologia dei rifiuti conferibili:</b>	
1. Vetro/alluminio	12. Frigoriferi
2. Carta e cartone	13. Toner
3. Materiale ferroso	14. Pile
4. Plastica	15. Televisori/PC
5. Legno	16. Elettrodomestici
6. Sfalci verdi	17. Oli minerali
7. Inerti	18. Lampade neon
8. Pneumatici	19. Contenitori T e/o f
9. Frazione organica	20. Farmaci scaduti
10. Ingombranti	21. Oli vegetali
11. Accumulatori al piombo	

I cittadini possono conferire i rifiuti sopra elencati negli orari stabiliti. L'addetto alla piattaforma potrà richiedere un documento d'identità e l'ultima quietanza di pagamento del servizio al fine di verificare i requisiti per l'accesso (residenza nel Comune).

Le attività produttive ed i pubblici esercizi presenti sul territorio del Comune di Melegnano potranno usufruire del servizio limitatamente ad alcune tipologie di rifiuti: le frazioni assimilate ai Rifiuti Solidi Urbani (R.S.A.U.), non pericolosi previste dal Regolamento del Centro di Raccolta



approvato con delibera del Consiglio Comunale n.79 del 30.06.2010 e scaricabile dal sito [www.measpa.it](http://www.measpa.it) e dal sito del comune di Melegnano [www.comune.melegnano.mi.it](http://www.comune.melegnano.mi.it)

L'accesso alle utenze produttive sarà consentito solo per le attività con sede legale/operativa ubicata sul territorio del Comune di Melegnano, nei giorni e negli orari stabiliti. Le utenze produttive, prima di recarsi presso il Centro di raccolta attrezzato, dovranno stipulare apposita Convenzione con MEA, e dovranno munirsi di apposito formulario di identificazione dei rifiuti, ogniqualvolta la quantità trasportata superi i 30 kg o i 30 litri. Nella compilazione del formulario di identificazione del rifiuto occorrerà indicare gli estremi autorizzativi dell'impianto di destino dei rifiuti, ovvero del Centro di raccolta comunale, nonché gli estremi autorizzativi per il trasporto. Al fine di consentire il corretto funzionamento del Centro di raccolta, le varie tipologie di rifiuti saranno accettate compatibilmente con le capacità di ricezione dei singoli contenitori presenti all'interno della stessa.

### **1.3 PULIZIA DEL SUOLO PUBBLICO**

MEA provvede alla pulizia delle strade e delle piazze comunali sia mediante spazzamento manuale sia mediante spazzamento meccanico.

- Lo spazzamento manuale viene effettuato sulle parti del territorio comunale più frequentate in particolare marciapiedi, piazze, sottopassi, biblioteche ecc. secondo il programma allegato al Contratto di Servizio tra il Comune di Melegnano e MEA.
- I cestini gettacarte vengono svuotati ogni giorno.
- Le aree interessate dai mercati ambulanti vengono pulite con la frequenza di due volte alla settimana, il giovedì e la domenica.
- Lo spazzamento meccanico viene effettuato con due macchine operatrici che lavorano su sette percorsi diversi e coprono settimanalmente una percorrenza di circa 120 km. Gli interventi prevedono l'utilizzo integrato di spazzatrici e operatori a terra. Lo svolgimento del servizio prevede che gli operatori a terra facciano confluire sulla sede stradale tutti i rifiuti presenti su marciapiedi, spartitraffico, piazzole di raccolta, aree a verde e luoghi adiacenti le strade da pulire inaccessibili alla spazzatrice meccanica; la spazzatrice provvederà poi alla raccolta dei rifiuti così raccolti. Quotidianamente, viene effettuata la pulizia delle vie principali e, secondo programmi prestabiliti, sono spazzate le strade di una specifica zona. La frequenza del servizio è regolamentata da apposite disposizioni dell'Amministrazione Comunale e dal Contratto di Servizio tra il Comune di Melegnano e la MEA.

MEA provvede comunque alla raccolta dei rifiuti abbandonati.

### **1.4 TUTELA AMBIENTALE, RECUPERO E SICUREZZA**

MEA adotta politiche, obiettivi e programmi in materia ambientale, nonché sistemi efficaci di gestione ambientale nell'ottica del miglioramento continuo e della sicurezza.

In particolare:

- MEA adotta una politica ambientale che tenda a rispettare tutte le pertinenti disposizioni regolamentari in materia ambientale, tenendo conto della possibilità di applicare le più moderne ed idonee tecnologie, pur entro i limiti di compatibilità economica.

- MEA promuove ed attua la raccolta differenziata dei rifiuti suscettibili di riciclo e recupero, nonché la raccolta di rifiuti urbani pericolosi per ridurre l'impatto sull'ambiente e prevenire situazioni di pericolo. Dal 1997 MEA ha implementato un sistema di gestione del ciclo rifiuti volto ad ottimizzare le raccolte differenziate che ha permesso di raggiungere e mantenere circa il 60% di raccolta differenziata.
- MEA provvede al monitoraggio continuo delle quantità dei materiali raccolti in modo differenziato, garantisce che i materiali raccolti vengano effettivamente conferiti in impianti regolarmente autorizzati al recupero, garantisce che i rifiuti pericolosi vengano trattati e smaltiti a norme di legge, operando in tutti i casi nell'ottica del miglioramento continuo, dell'efficienza, dell'efficacia e dell'economicità.
- L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nella propria attività.

MEA adotta delle procedure per:

- il controllo periodico dell'efficienza di tutti i dispositivi e delle attrezzature inerenti alla sicurezza di esercizio;
- gli interventi da effettuare in caso di incidenti, malfunzionamenti e guasti delle attrezzature provvedendo a minimizzare l'impatto sull'ambiente.

## **1.5 DEROGHE**

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi nei limiti degli standard, assunti dalle presente Carta dei servizi, non si terrà conto di tutti gli eventi esterni indipendenti dalla volontà e dalle capacità di MEA che di fatto impediscono o condizionano l'attività di MEA stessa. I casi di seguito il presente punto sono a titolo indicativo, esemplificativo e non esaustivo:

- eventi di carattere eccezionale esterni a MEA o da questa non dipendenti quali catastrofi naturali, eventi franosi o climatici particolari (neve, gelo), indisponibilità o chiusura dei centri di smaltimento (discariche, ecc.);
- ritardi nel rilascio da parte dei terzi di autorizzazioni e permessi per la predisposizione delle attrezzature e per lo svolgimento dei servizi;
- scioperi, stati di agitazione e conflittualità dichiarata;
- difficile rintracciabilità o indisponibilità del cliente o fattori di ritardo a lui direttamente imputabili. Eventuali mancanze nella rimozione dei sacchi o svuotamento dei contenitori verranno recuperate entro 2gg. lavorativi successivi alla data della segnalazione.

## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI

TIPOLOGIA DEL RIFIUTO	TIPOLOGIA CONTENITORI	MODALITA'	FREQUENZA
Frazione secca	Sacco trasparente	Porta a porta	Settimanale
Frazione organica	Bidone giallo	Porta a porta	Bisettimanale
Vetro e lattine	Bidone verde	Porta a porta	Ogni due settimane (per bar e ristoranti settimanale)
Carta e cartone	Bidone grigio	Porta a porta	Settimanale
Plastica	Sacco trasparente	Porta a porta	Settimanale
Frazione verde	Bidone azzurro	Porta a porta	Settimanale dal 1 marzo al 30 novembre
Rifiuti ingombranti		A domicilio Centro di raccolta	Su appuntamento
Pile e farmaci	Contenitori sul territorio Contenitori presso i negozi		Una volta al mese
Rifiuti industriali	Container 40 mc	A domicilio	Su apposita richiesta
Raccolte differenziate diverse	Contenitori vari	Centro di raccolta	UtENZE domestiche - lunedì e mercoledì (9.00 - 12.00 14.00 - 16.30) UtENZE non domestiche lunedì e mercoledì (14.00 - 16.30)
-legno			
-rottami ferrosi			
-televisori			
-frigoriferi			
-verde			
-componenti elettrenici			
-beni durevoli			
-plastica			
-carta			
-vetro			
-inerti			
-pneumatici			
-toner			
-neon			
-oli minerali			
-oli vegetali			
-contenitori T e/o f			
-accumulatori al piombo			
-pile			
-farmaci			

## STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

ATTIVITÀ	MODALITÀ	FREQUENZA
Spazzamento meccanizzato	Secondo il Piano stabilito dall'Amministrazione Comunale	Giornaliera nelle vie centrali (dal lunedì al sabato). Una volta alla settimana nelle altre vie.
Spazzamento manuale	Operatore di zona	Almeno 3 volte alla settimana.
Svuotamento cestini	Operatore di zona	Almeno 3 volte alla settimana. Giornaliera nelle vie centrali.
Pulizia aree mercati ambulanti	Raccolta rifiuti e spazzamento manuale e meccanizzato	Giovedì e domenica
Prevenzione ghiaccio e rimozione neve	Secondo "Piano Neve" approvato dall'Amministrazione Comunale	Nei mesi invernali

## 2. PREVENZIONE GHIACCIO E RIMOZIONE NEVE

Durante i mesi di dicembre, gennaio e febbraio è attivo il servizio prevenzione dei fenomeni di formazione di ghiaccio al suolo e quello di spazzamento neve dalle sedi stradali, dai marciapiedi, da tutte le aree pubbliche. M EA provvede al monitoraggio continuo delle condizioni meteorologiche attraverso una struttura organizzativa interna che prevede la presenza costante sul territorio di personale preposto.

Pertanto MEA garantisce i seguenti interventi:

- prevenzione ghiaccio: con condizioni climatiche avverse, interventi programmati giornalieri. In caso di gelate interviene con mezzi spargisale;
- caduta neve: secondo il “Piano Neve” approvato annualmente dall’Amministrazione Comunale, MEA interviene con mezzi provvisti di lame spartineve affiancati da mezzi spargisale in tutte le vie cittadine.

La spalatura manuale della neve sui marciapiedi è garantita in corrispondenza degli accessi al pubblico, di scuole ed altri edifici di interesse collettivo.

### 3. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE

MEA svolge direttamente, dal 1/7/2003, il servizio di distribuzione gas metano attraverso la rete cittadina, rete di cui cura la manutenzione e l'ampliamento. La rete primaria aziendale è alimentata ad alta pressione da Snam Rete Gas attraverso un punto di consegna sito nel Comune di Melegnano. A questo punto di consegna corrisponde una cabina detta di " primo salto " per la riduzione e la misura del gas, che alimenta la rete di trasporto in media pressione. Qui il gas viene odorizzato prima dell'immissione in rete. La rete di trasporto, alimentata dalla cabine di primo salto, a sua volta serve un complesso di cabine di decompressione di " secondo salto" che riducono ulteriormente la pressione al fine di alimentare la rete di distribuzione all'utenza.

Il nostro obiettivo prioritario è quello di garantire un approvvigionamento di gas che risponda a parametri altissimi di garanzia e sicurezza per tutti gli utenti che devono poter contare su di una fruizione sicura ed efficiente, con la consapevolezza che, in qualunque momento, siano di facile risoluzione tutti gli eventuali problemi che l'utilizzo di una risorsa così importante e delicata come il gas può generare.

L'attività di MEA riguarda:

- la preventivazione;
- l'esecuzione di lavori semplici/complessi (lavori di attivazione/disattivazione della fornitura, posa/rimozione contatori ed esecuzione/modifica degli allacciamenti);
- la manutenzione e l'ampliamento delle reti;



- il servizio di pronto intervento (n° 800944170)
- tutti gli adempimenti richiesti dall'AEEG in materia di sicurezza e continuità del servizio.

MEA si propone di assicurare modalità di misura dei tempi di esecuzione delle prestazioni specifiche richieste dai propri clienti, nel rispetto dei livelli stabiliti dalla delibera n. 120/08 e successive modifiche e integrazioni dell'AEEG, al fine di garantire un'adeguata qualità del servizio e di corrispondere indennizzi automatici in caso di mancato rispetto dei livelli definiti.

I livelli di qualità specifici sono riportati nella seguente tabella.

#### STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DISTRIBUZIONE GAS NATURALE

##### INDICATORI

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 lavori	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
Tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	2 giorni feriali	
Tempo massimo di verifica della pressione di fornitura	10 giorni lavorativi	
Fascia di puntualità per appuntamenti	2 ore	

I tempi delle prestazioni specifiche sopra indicati sono da considerarsi al netto del tempo necessario al rilascio delle autorizzazioni o permessi da parte di terzi, alla predisposizione di opere edili o di altri adempimenti a carico del cliente.

Nel caso di mancato rispetto degli indicatori specifici è previsto da parte di MEA un rimborso automatico così come indicato nella tabella di seguito riportata

	Clienti finali con gruppo di misura fino alla classe G6	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G10 alla classe G25	Clienti finali con gruppo di misura dalla classe G40
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori semplici	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di preventivazione per l'esecuzione di lavori complessi	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di attivazione della fornitura	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di disattivazione della fornitura su richiesta del cliente finale	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo di riattivazione della fornitura in seguito a sospensione per morosità	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo massimo per la verifica della pressione di fornitura	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto della fascia di puntualità per appuntamenti	euro 30,00	euro 60,00	euro 120,00
Mancato rispetto del tempo di raccolta della misura in caso di misuratore accessibile di cui all'ART 44 bis della Deliberazione dell'AEEG 120/08	euro 30,00		

I casi di indennizzo automatico e le modalità di corresponsione al richiedente dell'indennizzo automatico sono applicati da parte di MEA in conformità a quanto previsto dalla deliberazione dell'AEEG 120/08 agli Art. 50 e 52

I Casi di esclusione del diritto all'indennizzo automatico sono quelli previsti all'Art. 51 della Deliberazione dell'AEEG 120/08.

## SERVIZIO DI PRONTO INTERVENTO

Nell'ambito delle attività che vengono costantemente svolte dalla struttura operativa di MEA S.p.a., spicca per rilevanza l'attività di Pronto Intervento; ovvero il puntuale soddisfacimento di tutte quelle richieste urgenti che necessitano azioni rapide per risolvere problemi in caso di guasti, fughe di gas ed emergenze direttamente afferenti la sicurezza dei clienti.

L'Azienda ha attivato un numero nazionale, che garantisce assistenza puntuale e continua ed è esclusivamente dedicato alle problematiche di sicurezza e alle emergenze.

Un'iniziativa importante e utilissima che testimonia il costante miglioramento del servizio di distribuzione del gas metano e l'attenzione di MEA nei confronti dei suoi utenti.

MEA, un'Azienda con più di 20 anni di storia ed esperienza nel settore, ha sempre espresso il più alto grado di competenze professionali e d'innovazione tecnologica e una costante tensione al miglioramento della qualità e delle garanzie del servizio di distribuzione e assistenza.

### Qualunque emergenza potrà essere comunicata con una semplice telefonata al numero



L'obiettivo è quello di assicurare massima sicurezza in tempi assolutamente brevi, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Al Call Center per il Pronto intervento nazionale, risponderà personale assolutamente qualificato in grado di mettersi in contatto immediatamente con la struttura operativa di riferimento territoriale

Il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento è misurato in minuti ed è calcolato dall'inizio della conversazione con l'operatore di centralino di pronto intervento o con l'operatore di pronto intervento all'arrivo sul luogo di chiamata	60 minuti
---	-----------

Si ricorre al pronto intervento nei casi di:

- Dispersione di gas
- Interruzione della fornitura
- Irregolarità della fornitura
- Danneggiamento rete-impianti gas



## 4. CAMPAGNE DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE

Campagne promozionali, pubblicità e/o opuscoli informativi vengono periodicamente pubblicati da parte di MEA sul proprio sito internet [www.measpa.it](http://www.measpa.it).

La Carta dei Servizi adottata da MEA ai sensi dell'art. 7 della l.r. 26/2003 è trasmessa annualmente al Garante dei Servizi locali di interesse economico generale presso gli Uffici della Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.

## 5. VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta ha validità triennale e viene aggiornata ogni volta che si verificano modifiche organizzative o intervengano aggiornamenti normativi.

## 6. PREZZIARIO

Il prezziario, riferito ai diversi servizi svolti da MEA, aggiornato periodicamente degli aumenti ISTAT, viene messo a disposizione degli utenti nei modi previsti nel paragrafo "Accessibilità alle informazioni" della sezione dedicata alla "Tutela del Cliente".

## 7. TUTELA DEL CLIENTE

I rapporti tra cittadini e MEA sono basati sui principi di uguaglianza e d'imparzialità, cioè sono garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

### 7.1 ACCESSIBILITÀ ALLE INFORMAZIONI

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, MEA mette a disposizione i seguenti modi:

SERVIZIO	COME FUNZIONA	STANDARD MIN/MAX
Pronto intervento - Chiamate d'emergenza	Numero verde 800 944 170	Attivo 24 ore su 24
Segnalazioni e Reclami - Domande/inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard o per errori di conteggio sulle fatture; richiesta di rimborso; nuove proposte;	Numero di Telefono: 02-982271 Fax:02-98231087, compilando l'apposito modulo scaricabile Via mail, all'indirizzo <a href="mailto:reclami@measpa.it">reclami@measpa.it</a>	30 giorni da data ricezione reclamo

<p>Numero verde</p> <p>- Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe, richieste rimborso, stipula, variazione disdetta contratti.</p> <p>- Indicazioni su quali pratiche e/o servizi possono essere erogati per telefono (ad esempio la possibilità di fare reclamo verbale)</p>	<p>Numero verde 800 479 114 (dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 12.45 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30, il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00)</p>	<p>Orario di disponibilità del servizio: 38 ore settimanali. Tempo di attesa massimo 15 min.</p>
<p>Sito internet</p> <p>- fornisce informazioni sui servizi e sulle novità</p>	<p><a href="http://www.measpa.it">www.measpa.it</a></p>	
<p>Indirizzo e-mail</p>	<p><a href="mailto:clienti@measpa.it">clienti@measpa.it</a></p>	
<p>Ufficio Relazioni con il pubblico</p> <p>- Domande su: servizi di raccolta, smaltimento, tariffe, reclami, richieste rimborso, stipula variazione disdetta contratti</p> <p>- Stipule, variazione e disdetta contratti;</p> <p>- Pagamento fatture/bollette</p> <p>- Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione dei moduli cartacei o elettronici</p>	<p>Via Pertini - Melegnano giorni e orari di apertura: dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle 12.15 Telefono: 02982271 Fax: 0298232842 e-mail: <a href="mailto:clienti@mailspa.it">clienti@mailspa.it</a></p>	<p>Orario di apertura settimanale 16 ore e 15 min. Risponderemo alle vostre e-mail entro 5 giorni</p>

## 7.2 RECLAMI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a MEA. Per facilitare il cliente è stato predisposto un modulo Aziendale, scaricabile dal sito internet [www.measpa.it](http://www.measpa.it), il cui utilizzo non è obbligatorio, ma raccomandato.

Il cliente può fare le sue segnalazioni scritte:

- per posta
- a mezzo fax
- per email
- consegnando il reclamo all'Ufficio Relazioni con il Pubblico in via Pertini.

Il cliente può esprimere il reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 30 giorni dalla data di ricezione del reclamo, MEA comunica l'esito finale, verbalmente se il reclamo o la risposta sono stati formulati verbalmente, in forma scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 30 giorni decorrono dalla data di ricezione della lettera da parte di MEA, sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

### 7.3 RIMBORSI

Il cliente, nel caso di servizio inferiore per qualità e tempestività agli standard dichiarati, può fare richiesta di rimborso nei seguenti casi:

SERVIZIO	STANDARD DI RIFERIMENTO	RIMBORSO
Ritardi nel ritiro rifiuti ingombranti	1 giorno lavorativo rispetto alla data fissata per l'appuntamento	10,00 €
Ritardi nella rimozione dei sacchi e nello svuotamento dei contenitori per la raccolta differenziata	2 giorni lavorativi successivi alla data di segnalazione	5,00 €
Distribuzione gas	Delibera AEEG 120/08	Delibera AEEG 120/09

Se l'irregolarità è riconosciuta dall'Azienda, il cliente ha diritto al rimborso entro 30 giorni da quando MEA dispone del "Modulo di rimborso" o comunque di tutte le informazioni previste.

Il modulo, scaricabile dal sito internet [www.measpa.it](http://www.measpa.it), può essere trasmesso alla MEA, in uno dei seguenti modi: posta elettronica, fax o posta ordinaria, o ancora consegnando lo stesso presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico. Alla lettera di risposta al reclamo per il quale il cliente ha diritto al rimborso, la MEA allega anche il modulo per la richiesta del rimborso.

### 7.4 ORGANI DI TUTELA

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti da MEA, erogatrice del servizio, per mezzo di questa Carta dei Servizi, possono rivolgersi alle Associazioni di Tutela dei Diritti dei Consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei Servizi Locali, quale organo di tutela degli utenti, così come previsto dall'art. 3 della legge regionale n. 26/2003 "Disciplina dei servizi di interesse economico generale. Norme in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche" presso gli uffici della Provincia di Milano, Direzione Generale Reti e Servizi di pubblica Utilità e Sviluppo Sostenibile, via Pola 12, 20124 Milano.

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio.

# SOMMARIO

<b>1. SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE .....</b>	<b>4</b>
2. SERVIZIO PREVENZIONE GHIACCIO E RIMOZIONE NEVE.....	13
<b>3. SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE DEL GAS NATURALE .....</b>	<b>14</b>
<b>4. CAMPAGNE DI INFORMAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE .....</b>	<b>17</b>
<b>5. VALIDITÀ DELLA CARTA .....</b>	<b>17</b>
<b>6. PREZZIARIO .....</b>	<b>17</b>
<b>7. TUTELA DEL CLIENTE .....</b>	<b>17</b>



MELEGNANO  
ENERGIA  
AMBIENTE S.p.A.

**NUMERO VERDE  
PRONTO INTERVENTO GAS**



**NUMERO VERDE  
CLIENTI  
800479114**

**UFFICIO UTENZE  
Via Pertini – Melegnano**

**Area Clienti  
Email: [clienti@mespa.it](mailto:clienti@mespa.it)**

**UFFICIO TECNICO  
Area Gas  
Email: [gasacqua@measpa.it](mailto:gasacqua@measpa.it)**

Sede: Viale della Repubblica 1 - 20077 Melegnano (MI)  
Capitale sociale euro 4.800.000 i.v.  
Reg. imprese n. 11744720159 – REA n. MI - 1496384  
Cod. Fisc - Part. IVA n. 11744720159  
Telefono 02.982271 - Telefax 02.98231087 – 02.98125421  
[www.measpa.it](http://www.measpa.it)    [clienti@measpa.it](mailto:clienti@measpa.it)

Melegnano Energia Ambiente S.p.A.

Gas  
Votive  
Igiene Ambiente