

## COMUNICATO STAMPA

A partire dal 04 maggio 2020, l'ingresso alle Piattaforme Ecologiche/Centri di Raccolta Rifiuti dei Comuni Soci gestiti da Ge.Se.M, avviene per mezzo di prenotazioni, effettuate tramite il sito [www.gesem.it](http://www.gesem.it).

Tale nuova modalità, oltre a garantire la sicurezza dei cittadini – evitando assembramenti – ha permesso anche di migliorare la fruibilità ed il controllo delle PE/CDR. Il cittadino, prenotando il suo ingresso in PE/CDR conosce per tempo il giorno e l'orario in cui potrà accedere, senza dover fare code interminabili (come sta avvenendo in altre realtà anche vicine alle nostre).

Una nuova modalità quindi che, se confermata nella sua bontà, potrà essere riproposta anche dopo la fine dell'emergenza sanitaria.

La necessità di prenotare direttamente il proprio ingresso alla PE/CDR da parte dei cittadini ha modificato radicalmente le abitudini di molti e non tutti, ovviamente, sono stati in grado di gestire in autonomia questo cambiamento.

Per tale motivo Ge.Se.M, per mezzo del proprio centralino, ha cercato di assistere i molti cittadini che non erano in grado di effettuare la prenotazione o non erano in possesso dei requisiti tecnici (linea dati, casella di posta etc..).

Ovviamente, il flusso delle telefonate è stato ed è ancora oggi molto elevato.

Il centralino di Ge.Se.M non è stato progettato per gestire una tale mole di chiamate ed è possibile che non si sia potuto rispondere a tutte le telefonate ricevute.

Per risolvere tale problema, a breve abbiamo deciso di aumentare le risorse che risponderanno alle telefonate e successivamente, anche con lo sguardo al futuro, pensiamo di coinvolgere un call center esterno, in modo da garantire tempi di risposta inferiori.

Ai cittadini, quindi, chiediamo pazienza e propensione al cambiamento, poiché, crediamo, che anche a breve, i servizi offerti da Ge.Se.M saranno erogati in modalità "self-service" in cui i cittadini, tramite la tecnologia, potranno gestire le proprie richieste senza necessariamente recarsi presso i nostri sportelli.

Da parte nostra, l'impegno, a rendere tale passaggio, il meno traumatico possibile.

Il Direttore Generale  
Dott. Bartolomeo Zoccoli