

DIODORO ECOLOGIA

Gestione Servizi Ecologici



LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta indica gli strumenti attraverso i quali:

- ✚ conseguire un'ampia interazione tra gli obiettivi del gestore e le aspettative degli utenti finali;
- ✚ realizzare e migliorare la comunicazione e la collaborazione fra le parti

Di seguito riportiamo una bozza di carta dei servizi

Dove trovarla

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente che può:

- scaricarla direttamente dal sito della Diodoro Ecologia nella sezione relativa al proprio Comune;
- scaricarla direttamente dal sito internet del proprio Comune.

PRINCIPI SU CUI SI FONDA

Eguaglianza

L'erogazione dei servizi di pubblica utilità gestiti a **Silvi** dalla nostra società, di seguito per brevità definite "Azienda" si basa sul principio di eguaglianza dei cittadini-utenti, senza pregiudizio per l'età, la razza, il sesso, la lingua, la religione, le preferenze sessuali o politiche.

L'Azienda garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti gli utenti del territorio di competenza, garantendo inoltre che tutti i cittadini – utenti potranno usufruire del servizio.

Particolare attenzione è riservata agli utenti portatori di handicap, agli anziani ed ai disabili in genere.

Imparzialità

Il comportamento dei dipendenti attuali e futuri dell'Azienda si ispirano a criteri di obiettività, equanimità e imparzialità.

Continuità

È impegno dell'Azienda garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni impreviste o imprevedibili, oltre alle misure contemplate dal capitolato / progetto d'appalto, l'Azienda adotta tempestivamente provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio per il cittadino-utente e comunque ne dà notizia, direttamente o mediante il **Comune**, nelle forme con quest'ultimo concordate come le più opportune.

Partecipazione

Per tutelare il diritto alla corretta prestazione del servizio stesso e per favorire la collaborazione tra utente e gestore *Diodoro Ecologia Srl* promuove la consapevolezza dei cittadini sulle modalità e sulle finalità dei servizi erogati.

Per questo *Diodoro Ecologia Srl* riconosce che il cittadino-utente ha il diritto di ottenere le informazioni gestionali che lo riguardano, di presentare documenti, di formulare suggerimenti e di inoltrare reclami.

Parimenti *Diodoro Ecologia Srl* riconosce il proprio dovere:

di trasmettere all'utente - nelle forme di capitolato/progetto ed in altre eventuali forme conformi agli stessi principi - le informazioni sul servizio di acquisire periodicamente le valutazioni degli utenti circa la qualità dei servizi prestati.

Diodoro Ecologia Srl si impegna a rispettare le prescrizioni che deriveranno da quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti e delle modalità di gestione delle richieste di informazioni, reclami, istanze

E segnalazioni degli utenti nell'ambito rifiuti, secondo quanto definito rispettivamente nelle Deliberazioni N. 197 e 226 del 5 aprile 2018

Efficienza ed efficacia

L'innalzamento continuo del livello di efficienza ed efficacia del servizio costituisce un obiettivo che l'Azienda persegue adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più opportune e funzionali.

Qualità, tutela dell'ambiente e sostenibilità

Nell'espletamento delle proprie attività, *Diodoro Ecologia Srl* mantiene attivo un sistema di gestione per la Qualità e un sistema di gestione per l'Ambiente, per migliorare il proprio servizio e offrire la massima cura nella gestione dell'utente e del territorio. La Società è impegnata nel rispetto dell'Ambiente, minimizzando gli impatti delle attività svolte, nonché assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e prevenendo dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'Ambiente stesso. Le ditte che svolgono attività per conto di *Diodoro Ecologia Srl* hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità della Società stessa. Inoltre, *Diodoro Ecologia Srl* fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito.

RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

D.P.C.M. del 27/01/94, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”;

D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;

D.L. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11), che prevede l’obbligo dell’utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;

Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461),

che prevede l’obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza.

Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani. La carta qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dal “Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF” e dall’art. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R.

L’AZIENDA E LE SUE CERTIFICAZIONI

La Diodoro Ecologia Srl è una vivace realtà imprenditoriale che da anni opera con successo nel campo dei servizi pubblici di igiene urbana e ambientale, operando tra il Lazio e L’Abruzzo e nella maggioranza dei comuni da essa gestita la % di raccolta differenziata ha raggiunto se non addirittura superato il 70% .

La Diodoro Ecologia Srl si fregia delle seguenti Certificazioni

- certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- certificazione per l’Ambiente UNI EN ISO 14001:2015;
- certificazione per la Sicurezza dei lavoratori ISO 45001:2018
- certificazione SA8000: 2014

Il Sistema di Gestione per Qualità, Ambiente e Sicurezza Viene verificato annualmente da un Ente di certificazione riconosciuto e accreditato da "ACCREDIA".

Tutti i certificati sono liberamente visionabili sul sito internet aziendale nella sezione Società > Certificazioni

GLI STRUMENTI

L'Azienda Diodoro Ecologia Srl opera sul territorio del comune di Silvi servendo un bacino di :

SUPERFICIE : 20.63 km²

RESIDENTI : 15.309 abitanti

SEDE DIREZIONALE : Via Accolle Nr. 18, 64026 Roseto degli Abruzzi

SEDE OPERATIVA : Via Matteotti snc, 64020 Silvi

NR. DIPENDENTI SEDE OPERATIVA : 29 addetti raccolta; 1 impiegato

PARCO VEICOLARE : n. 32 automezzi trasporti speciali

Gli standard di qualità

L'Azienda, per monitorare i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio, si prefiggono standard qualitativi e quantitativi delle proprie prestazioni.

Alcuni di tali parametri hanno carattere generale ed attengono al complesso delle prestazioni; altri hanno carattere specifico e del loro rispetto il cittadino-utente può chiedere rendiconto diretto.

L'Azienda assicura l'aggiornamento periodico degli standard prefissati al fine di provvedere ad adeguamenti quali-quantitativi in linea con le esigenze dei servizi

Servizi di raccolta dei rifiuti e di pulizia delle strade

La prestazione di questi servizi si basa:

- su standard generali
- sulla continuità e sulla regolarità
- sulla qualità
- sulla tutela dell'ambiente

L'Azienda s'impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio di igiene urbana, attraverso strumenti organizzativi che consentono il controllo sistematico delle attività di servizio programmate, quali:

la presenza costante durante i turni di lavoro di assistenti addetti alla verifica dei servizi e alla risoluzione delle situazioni problematiche o impreviste

il collegamento tra gli operatori ed il centro servizi a mezzo di sistema voce e SMS connessi al sistema di comunicazione telefonica

il monitoraggio delle operazioni svolte da ciascuna unità operativa

la disponibilità di un'officina di pronto intervento per la riparazione degli automezzi durante il turno di lavoro

In caso di sciopero, oltre agli obblighi di capitolato / progetto, l'Azienda si impegna a concordare con i lavoratori - e con le strutture sindacali ove presenti – l'organizzazione funzionale e operativa destinata a garantire i servizi minimi indispensabili.

Compatibilmente con i necessari criteri di economicità e con le tecnologie offerte sul mercato dell'igiene urbana, l'Azienda è impegnata a limitare il disagio potenzialmente derivante all'utenza:

per i rumori prodotti durante lo svuotamento dei contenitori e nelle operazioni di pulizia meccanizzata delle vie, adottando tutti gli accorgimenti che a ciò si rendono necessari

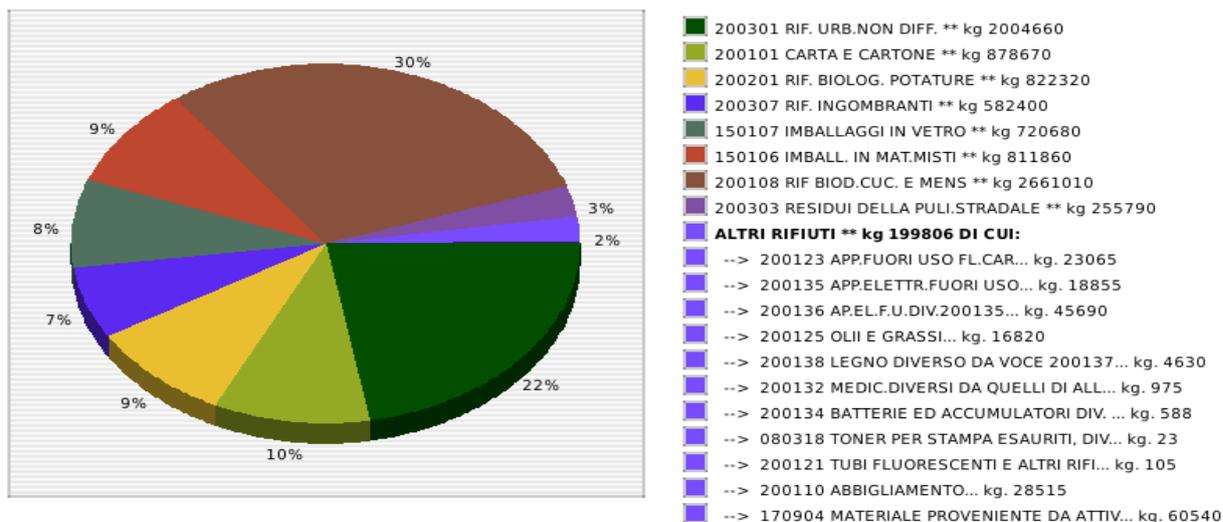
Per i servizi di igiene urbana vengono impiegati automezzi e motomezzi:

- idonei al trasporto dei rifiuti
- dotati di caratteristiche tecniche tese a limitare i rumori e gli odori e ad evitare le perdite di liquidi
- di dimensioni conformi alla viabilità della zona operativa
- tenuti in perfetta efficienza



Periodo: dal 01/01/2021 al 31/12/2021 Rifiuti: TUTTI Totale: kg. 8937196 Comune: SILVI

ATTENZIONE: I dati riportati nel grafico sono da intendersi indicativi e potrebbero essere soggetti ad ulteriori adeguamenti



Standard specifici inerenti la raccolta dei rifiuti solidi urbani

La frequenza di svuotamento dei contenitori viene rispettata indipendentemente dal livello di riempimento.

L'eventuale mancato svuotamento è da imputare a cause di forza maggiore, quali veicoli in sosta non autorizzata o interruzioni stradali o mancata esposizione negli orari prefissati

Nell'arco delle 24 ore successive viene in ogni caso garantito lo svuotamento del contenitore o comunque se trattasi di materiale conforme nel giorno corretto di raccolta.

Gli impegni di Capitolato

L'Azienda s'impegna a che:

- i servizi di raccolta rifiuti siano puntuali, completi ed efficaci
- lo svuotamento dei contenitori e la pulizia delle aree previste per lo spazzamento siano puntuali ed efficaci

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- porre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori stradali
- chiudere il coperchio dei contenitore stradale per il conferimento
- conferire alla sera i rifiuti dalle ore 22 alle 05 sia nel periodo invernale che nel periodo estivo
- ove il contenitore solitamente utilizzato fosse pieno, non abbandonare il sacchetto a terra ma conferirlo messo sopra al contenitore stesso per dare meno ingombro possibile alla strada
- per i beni durevoli ed i rifiuti ingombranti di origine domestica prenotare il ritiro a domicilio (tramite un numero dedicato)
- per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta
- i cartoni da imballaggio provvedere che non entrano nei sacchi dati in dotazione vanno schiacciati, e consegnarli ai servizi di raccolta differenziata nei giorni indicati dalla raccolta.

Standard specifici inerenti le raccolte differenziate

Gli impegni di Capitolato

L'Azienda s'impegna a che:

- i servizi di raccolta differenziata siano puntuali, completi ed efficaci
- la raccolta differenziata diventi una consapevole abitudine per tutti gli utenti
- lo svuotamento dei contenitori sia puntuale ed efficace

a tal proposito per il corretto conferimento il servizio di raccolta domiciliare porta a porta si basa sul calendario http://www.diodoroecologia.it/wp-content/uploads/2013/12/SILVI_2022.pdf, da intendersi come programma attività di raccolta e trasporto

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- collaborare a tutte le forme di raccolta differenziata suddividendo i rifiuti in casa
- non mescolare i rifiuti urbani pericolosi assieme agli altri rifiuti
- segnalare al gestore la necessità di eventuali interventi aggiuntivi di raccolta differenziata
- nel dubbio, segnalare al gestore il rifiuto "diverso" prima di mescolarlo agli altri

Standard specifici inerenti lo spazzamento stradale ed i servizi complementari

La pulizia delle vie e delle piazze comunali di competenza è effettuata dall'Azienda mediante spazzamento manuale e meccanizzato con l'ausilio di mezzi meccanici di tipo aspirante di diverse dimensioni.

La pulizia manuale, innanzitutto, interessa i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice, i marciapiedi, le vie e le piazze dotate di fondo in acciottolato, è inoltre attuata quale servizio di mantenimento del livello di pulizia nei giorni intercorrenti tra un intervento meccanizzato e l'altro.

Lo spazzamento, organizzato secondo un programma articolato su tutti i giorni della settimana, in tutti i periodi dell'anno, è previsto con orari o modalità che rendano minima l'interferenza con il traffico veicolare nelle fasce orarie di maggiore intensità.

Nei giorni di svolgimento dei mercati verranno spazzate le superfici adibite a vendita con l'asportazione dei rifiuti in forma differenziata.

Sul suolo pubblico sono collocati cestini, di varia capienza e con apposite etichette in bilingua Italian/Inglese, che hanno la funzione di ricevere i piccoli rifiuti conferiti dai passanti.

Lo svuotamento è attuato quotidianamente dagli operatori di zona.

L'Azienda assicura un tempestivo intervento all'occorrenza combinato con quello delle spazzatrici:

- per il ritiro di eventuali rifiuti abbandonati nelle vicinanze dei cassonetti
- per le eventuali operazioni di estirpazione da erbe infestanti con attrezzature speciali
- per la pulizia delle caditoie e delle bocche di lupo, così da assicurarne la funzionalità in caso di pioggia
- per la rimozione dei rifiuti abbandonati, su richiesta degli uffici comunali; le operazioni - precedute da sopralluoghi intesi a verificare la natura dei rifiuti - vengono svolte selettivamente in modo da assicurare a ciascuna tipologia di rifiuto la modalità di innocuizzazione o smaltimento appropriata

La rimozione delle erbe infestanti lungo i cordoli dei marciapiedi delle vie e piazze, secondo capitolato e progetto, viene intensificata nel periodo primavera - autunno

La pulizia delle fontane, dei monumenti, delle pensiline delle autolinee, la cancellazione di scritte murali abusive saranno realizzate mediante opportuni interventi.

Allegato Programma delle attività di spazzamento e lavaggio

Gli impegni di Capitolato

L'Azienda s'impegna a che:

- servizi di spazzamento ed accessori siano puntuali, completi ed efficaci
- i mezzi siano efficienti ed abbiano un aspetto esterno pulito e decoroso
- i cestini siano numerosi e mantenuti efficienti
- i passanti abbiano, in qualsiasi momento, un'ottima probabilità di non trovare i cestini pieni
- lo svuotamento dei cestini sia puntuale ed efficace

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- non gettare alcun rifiuto a terra
- non utilizzare i cestini per i rifiuti domestici per i quali vanno utilizzati gli appositi contenitori dati in uso alle famiglie.

Continuità e regolarità dei servizi

L'Azienda s'impegna a garantire:

- la continuità e la regolarità dei servizi sopra elencati, sulla base delle frequenze previste nel capitolato/progetto
- ad assicurare l'organizzazione necessaria per garantire l'esecuzione dei servizi indispensabili in caso di:
 - sciopero del personale
 - condizione atmosferica particolarmente avversa

Standard specifici inerenti ai servizi su chiamata Prenotazioni

Ogni utente può prenotare gli interventi di raccolta a domicilio dei beni durevoli e dei rifiuti ingombranti telefonando al numero dedicato **80061265**, o tramite la specifica App Io Riciclo, messa a disposizione degli utenti e scaricabile con applicativi Android e IOS sui propri smartphone.

Tramite la App l'utente potrà geolocalizzare i contenitori di prossimità degli Abiti usati, delle pile esauste e dei farmaci, inviare segnalazioni, fare richieste di ritiro, vedere le giornate di raccolta ed eventuali variazioni.

Sequenza di effettuazione dei servizi a chiamata

L'Azienda esaudisce le richieste in ordine cronologico di chiamata, nel rispetto dei principi di eguaglianza e imparzialità, fatti salvi gli aggiustamenti necessari per ottimizzare l'attività della squadra durante l'orario di lavoro.

Solo per situazioni di oggettiva e comprovabile urgenza viene data precedenza all'utente in difficoltà.

Informazioni al cittadino-utente

Eventuali richieste di chiarimento sui servizi di raccolta rifiuti o di spazzamento stradale possono essere rivolte al **numero dedicato 0859305224** in orario di ufficio dalle 8 alle 13 dal lunedì al sabato.

L'Azienda assicura una puntuale informazione ai cittadini-utenti adottando, in particolare, i seguenti strumenti:

Materiale – bollettino informativo

Ogni qualvolta vengono modificate le modalità di raccolta dei rifiuti o di espletamento delle raccolte differenziate, sia in modo continuativo che per sperimentazioni limitate nel tempo, viene data comunicazione ai cittadini interessati tramite volantinaggio, abitazione per abitazione, o ricorrendo a

cartelli posti a fianco dei punti di conferimento dei rifiuti e tramite pubblicazioni sul sito della diodoro e tramite App.

Mass-media

L'Azienda, attraverso gli organi di comunicazione, divulga le modalità di interruzione o sospensione dei servizi, le modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale, e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria.

Rapporti con il cittadino-utente

I dipendenti dell'Azienda sono tenuti a rapportarsi ai cittadini-utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro domande ed alle loro esigenze.

Gli operatori dell'Azienda sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare gli utenti in caso di eventuale ripetizione del contatto.

Dovere di valutazione

Al fine di valutare la qualità del servizio reso, l'Azienda intende promuovere verifiche presso i cittadini, per conoscerne il grado di soddisfazione.

Anche l'analisi dei reclami telefonici e dei reclami scritti inoltrati dagli utenti costituiscono per l'Azienda un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento continuo dei servizi di igiene urbana e collaterali.

Sul sito sono pubblicati e accessibili questionari di soddisfazione del cliente sui servizi resi, nonché moduli di segnalazioni e reclami.

La Sicurezza

L'Azienda considera prioritaria la sicurezza dei cittadini e dei propri lavoratori.

In particolare:

- i veicoli utilizzati rispondono alle normative di sicurezza e sono sottoposti frequentemente a lavaggio e periodicamente a revisione; particolare attenzione è posta al controllo dei gas di scarico
- in accordo con le normative vigenti, ogni lavoratore riceve adeguata informazione e periodica formazione sui rischi in cui può incorrere durante il lavoro
- ogni lavoratore che per funzione, mansione, turnazione possa esservi esposto, riceve una dotazione di mezzi protettivi contro eventuali agenti fisici o chimici rinvenibili tra i rifiuti.

Livello generale di qualità contrattuale Schema I Arera

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 gg
Tempo media attesa servizio telefonico	240 secondi
Tempo massimo di attesa allo sportello	n.a.

Tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	30 gg
Tempo massimo interventi da segnalazioni	48 h
Numero interruzioni servizio	n.a
Tempo massimo recupero interruzioni servizio di raccolta	24 h
Tempo massimo recupero interruzioni servizio spazzamento	24 h
Tempo massimo intervento dalla chiamata	2 gg lavorativi
Tempo di risposta alle richieste che non richiedono verifica o sopralluogo	10 gg lavorativi

Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è adottata in via sperimentale e soggetta a revisione in base alle direttive via via in vigore con Arera.

I successivi adeguamenti, saranno portati a conoscenza dei cittadini-utenti attraverso gli strumenti informativi concordati con l'Amministrazione Comunale.