DIODORO ECOLOGIA

Gestione Servizi Ecologici



SOMMARIO

- Carta della qualità dei servizi – nozione
- Principi adottati
- Riferimenti normativi
- L’azienda e le sue certificazioni
- Territorio servito
- Posizionamento nella matrice degli schemi regolatori
- Servizio di raccolta dei rifiuti
- Rapporti con l’utenza
- Livello generale di qualità contrattuale TQRIF ARERA
- Validità della carta

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale il Gestore, in qualità di erogatore di pubblico servizio, indica i principi fondamentali e gli standard di qualità del servizio e dichiara agli utenti gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio, sulla base di quanto definito con l'Ente territorialmente competente.

La Carta della qualità è altresì un mezzo di comunicazione fondamentale per aiutare il cittadino a conoscere gli strumenti disponibili per ricevere informazioni e/o servizi. Rappresenta quindi il sistema di comunicazione attraverso il quale fornire ai fruitori del servizio, informazioni sempre più accessibili, immediate, trasparenti e complete promuovendo la conoscenza dei servizi e dei relativi standard qualitativi.

Dove trovarla

La Carta della qualità 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 ADOTTATI

Eguaglianza ed imparzialità

L'erogazione dei servizi di pubblica utilità gestiti a **Monteflavio (Rm)** 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.

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 s.m.i.

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 conformi agli standard Uni En Iso 9001 e Uni En Iso 14001, 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 27/01/1994, “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;

Dlgs 152/2006 T.U.A s.m.i

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
- certificazione Sistema di gestione anticorruzione ISO 37001:2018

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

TERRITORIO SERVITO

L'Azienda Diodoro Ecologia Srl opera sul territorio del comune di Monteflavio (Rm) servendo un bacino di:

SUPERFICIE : 16.84 km²
RESIDENTI : 1190abitanti
SEDE DIREZIONALE : Via Accolle Nr. 18, 64026 Roseto degli Abruzzi
SEDE OPERATIVA : Monteflavio (Rm)
NR. DIPENDENTI SEDE OPERATIVA : 2 addetti raccolta;
PARCO VEICOLARE : n. 2 automezzi trasporti speciali

POSIZIONAMENTO NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Considerato quanto disposto con Deliberazione 15/2022 in relazione alla regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, preso atto dello schema regolatorio asimmetrico e graduale predisposto da ARERA nella suddetta Deliberazione, il **comune di Monteflavio**, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ha individuato, come indicato dall'art. 3, comma 1 del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), il posizionamento della gestione nella schema regolatorio I, sulla base del livello qualitativo di partenza.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

In considerazione dello schema regolatorio di riferimento del Comune (Schema I) e del perimetro gestionale non è prevista dal 01.01.2023 l'applicazione di Standard Generali di qualità stabiliti da ARERA nel TQRIF. L'applicazione degli Standard di qualità sarà introdotta nei successivi periodi regolatori.

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48

Gli standard di qualità

Seppur non previsti dal TQRIF, l'Azienda, per monitorare i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio, si prefigge 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.

SERVIZIO DI RACCOLTA DEI RIFIUTI

I rifiuti solidi urbani vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centro storico, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dal gestore.

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), il gestore si impegna a mantenere sempre ben evidenziate le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Le modalità di raccolta, esposizione, conferimento rifiuti (ivi compreso il conferimento nei centri di raccolta) sono quelle indicate nell'apposito materiale informativo messo a disposizione sul sito

internet del Gestore e, se previsto dagli accordi con l'Ente territorialmente competente, distribuiti all'utente finale.

Ordinariamente il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolta rifiuti porta a porta
- raccolta stradale
- raccolta di prossimità
- centro di raccolta
- servizi su chiamata per ingombranti e RAEE
- raccolta differenziata con contenitori stradali specifici (medicinali, pile esauste, indumenti usati)

Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli utenti per il ritiro.

Raccolta stradale

La raccolta stradale dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

Raccolta di prossimità

La raccolta di prossimità consiste in un sistema di prelievo dei rifiuti differenziati in prossimità della residenza di un gruppo di utenti, i quali devono conferire i propri rifiuti all'interno di cassonetti di grosse dimensioni muniti di serratura, posti vicino al proprio numero civico di residenza.

Centro di raccolta

Area presidiata ed allestita per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani non raccolte a domicilio.

L'Azienda s'impegna a che:

- il centro sia presidiato e accessibile alle utenze che ne hanno diritto negli orari che vengono pubblicati sia sul sito che sui calendari di raccolta
- siano messi a disposizione unità di carico atte a recepire le tipologie previste dal regolamento comunale
- a gestire l'accesso tramite sistema contabilizzato per il controllo dei conferimenti da parte delle utenze e delle quantità di rifiuti conferiti.

Le richieste che si porranno ai cittadini saranno di:

- rispettare gli orari di apertura e chiusura pubblicati sul sito internet
- non abbandonare i rifiuti al di fuori del Cdr

Servizi su chiamata

Ogni utente può prenotare gli interventi di raccolta a domicilio dei beni durevoli e dei rifiuti ingombranti telefonando al numero dedicato **800 959 579, oppure 0765 422 580**, o tramite la specifica App Junker, messa a disposizione degli utenti e scaricabile con applicativi Android e IOS sui propri smartphone.

Diodoro Ecologia garantisce un ritiro mensile con limite a 5 pezzi per utenza, in linea con quanto previsto dall'art. 29 del TQRIF.

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.

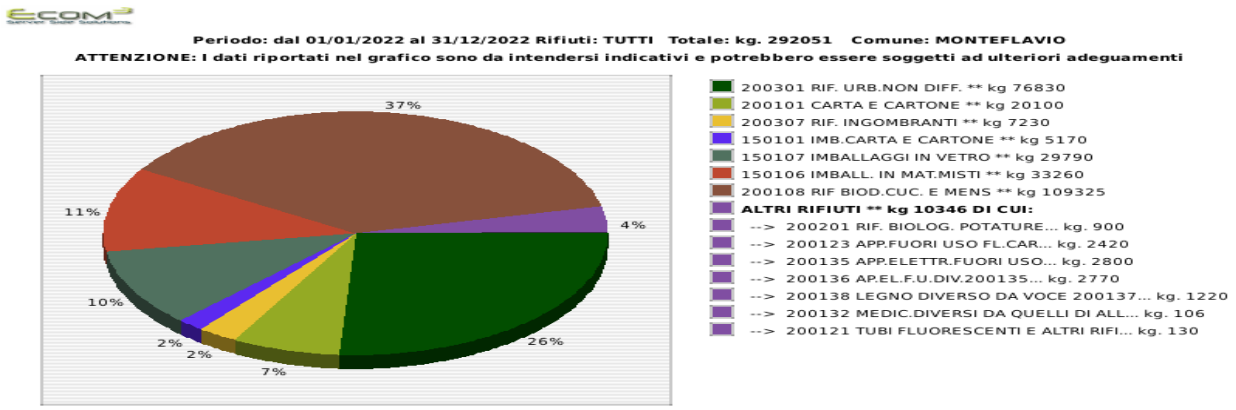
Solo per situazioni di oggettiva e comprovabile urgenza viene data precedenza all'utente in difficoltà.

Programma di raccolta dei rifiuti

La programmazione del servizio di raccolta rifiuti è disponibile sul sito internet alla pagina:

http://www.diodoroecologia.it/wp-content/uploads/2013/12/MONTEFLAVIO-MONTORIO-MORICONE-UD.pdf

Andamento raccolta differenziata



Servizi complementari

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, che hanno la funzione di ricevere i piccoli rifiuti conferiti dai passanti.

L’azienda provvederà alla rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto abbandonato sul suolo pubblico, classificato come urbano ai fini della raccolta, entro e non oltre le 24 ore successive alla segnalazione da parte del Comune, per un numero di interventi annui previsti dalla documentazione di gara (per volumi superiori ad 1 metro cubo e fino ad un massimo di volume di 5 metri cubi per intervento/abbandono).

L’azienda, inoltre, provvederà alla raccolta di tutti i rifiuti abbandonati lungo le strade (buste di immondizia abbandonate, piccoli depositi di rifiuti ai lati della strada) aventi volume inferiore ad 1 metro cubo. In tal caso le attività saranno svolte dalle squadre impegnate nelle raccolte dell’indifferenziato e/o dalle squadre impegnate nella pulizia delle aree verdi e/o dello svuotamento dei cestini.

Nei comuni in cui non è presente un Centro di raccolta l’azienda organizza su base mensile delle giornate ecologiche in cui i cittadini possono conferire i rifiuti differenziati che non sono oggetto della raccolta domiciliare nel numero e misura stabiliti dall’ente comunale nei propri regolamenti

Standard specifici inerenti la raccolta dei rifiuti solidi urbani

La prestazione dei servizi si basa:

- su standard generali in base allo schema I Arera
- sulla continuità e sulla regolarità
- sulla qualità in base allo schema I Arera
- sulla tutela dell'ambiente

La fornitura dei contenitori per la raccolta differenziata è in capo all’azienda che consegna il numero sufficiente e necessario per far fronte alle richieste di nuove attivazioni ed eventuali sostituzioni da parte degli utenti.

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.

Continuità e regolarità dei servizi

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

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

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

Anche i cittadini contribuiscono alla qualità del servizio rispettando i criteri per la raccolta e il conferimento delle diverse tipologie di rifiuti e per l'igiene urbana contenuti nei Regolamenti Comunali e dai calendari scaricabili dal sito del Gestore.

Le richieste che si pongono ai cittadini sono:

- riporre i rifiuti in sacchi ben chiusi e conferire i sacchi all'interno dei contenitori stradali
- chiudere il coperchio del 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 o applicazioni
- per i rifiuti interessati dalle raccolte differenziate, utilizzare sempre le modalità di ogni specifica raccolta indicata sul calendario
- 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

RAPPORTI CON L'UTENZA

Servizio telefonico

Il Gestore assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito.

Eventuali richieste di chiarimento sui servizi di raccolta rifiuti o di spazzamento stradale possono essere rivolte al **numero dedicato 800 959 579, oppure allo 0765 422 580** in orario di ufficio dalle 8 alle 13 dal lunedì al sabato.

App

Diodoro Ecologia ha reso disponibile agli utenti l'App Junker scaricabile gratuitamente dagli store per applicazioni Android e Apple. Tramite l'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.

Altri contatti

Sede Legale e Operativa: Via Accolle, 18 – 64026 Roseto degli Abruzzi (Te)

Sede Operativa Lazio: Via del Lavoro, 8 – 00065 Fiano Romano (RM)

Telefono (+39) 0765 422580

Fax (+39) 085 8931818

Mail info@diodoroecologia.it lazio@diodoroecologia.it

PEC info@pec.diodoroecologia.it

Informazione

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 necessità puntuali e limitate nel tempo (es. sperimentazioni), 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 internet e tramite App Junker.

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 sondaggi 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.

Procedure di reclamo

L'utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi e degli standard qualitativi definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo direttamente a Diodoro Ecologia, in forma scritta, attraverso i canali di contatto di posta elettronica indicati nei precedenti paragrafi e pubblicati sul sito internet, sia attraverso l'App Junker.

La procedura di reclamo non è applicabile a contestazioni o richieste di chiarimenti inerenti avvisi di accertamento relativi a recupero elusione/evasione della TARI, per le quali l'utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Sul sito internet viene messo a disposizione dell'utente il relativo modulo.

Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

Diodoro Ecologia si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni.

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 per funzione, mansione, turnazione viene dotato dei necessari DPI per il sicuro svolgimento della propria attività così come valutazione specifica presente nel DVR aziendale.

Pronto intervento

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del Gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Il servizio di pronto intervento 24 ore su 24, ai sensi degli artt.48 e 49 del TQRIF è attivato su richiesta dell'Ente Territorialmente Competente, che individua nel personale afferente alla Polizia Locale ed all'Amministrazione Comunale gli unici soggetti titolati all'attivazione del servizio attraverso la segnalazione ad un numero telefonico dedicato, comunicato dal Gestore ai soggetti interessati.

Per le richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, l'intervento del Gestore consiste nella messa in sicurezza e confinamento dell'area, garantendo la protezione per

l’ambiente, le persone, o le cose.

Privacy

Diodoro Ecologia si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell’Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina http://www.diodoroecologia.it/privacy

LIVELLO GENERALE DI QUALITÀ CONTRATTUALE TQRIF 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

La presente Carta della qualità ha validità pluriennale anche se, periodicamente, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione attraverso gli strumenti informativi concordati con l’Amministrazione Comunale su base semestrale e pubblicati sul sito www.diodoroecologia.it