COPIA

COMUNE DI MOSCIANO S.ANGELO

Provincia di Teramo

Codice Fiscale n° 82000070670 Partita I.V.A. n° 00252130679

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

N. 40 DEL 10/04/2020

OGGETTO: CARTA DEI SERVIZI PREDISPOSTA DALLA DIODORO ECOLOGIA S.R.L., APPALTATRICE DEL SERVIZIO INTEGRATO DI RACCOLTA PORTA A PORTA, TRASPORTO E TRATTAMENTO DEI R.S.U., SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE E ALTRI SERVIZI ACCESSORI. APPROVAZIONE.-

L'Anno **duemilaventi** il giorno **dieci** del mese di **Aprile** alle ore **09:58, presso la Sala della Giunta,** previa l'osservanza di tutte le formalità prescritte dalla vigente legge, vennero oggi convocati a seduta i componenti della Giunta Comunale.

All'appello Risultano:

			Presenti	Assenti
1	GALIFFI GIULIANO	Sindaco	X	
2	LATTANZI LUCA	Vice Sindaco	X	
3	DI MASSIMANTONIO PIERA	Assessore	X	
4	CORDONE DONATELLA	Assessore		X
5	BURRINI ANTONIO	Assessore	X	
Totali:			**4**	**1**

Partecipa alla seduta **il Segretario Generale Francesca De Camillis.**

Essendo legale il numero degli intervenuti, **Galiffi Giuliano - Sindaco** assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto sopra indicato.

Comune di Mosciano S. Angelo (Te)

Proposta di delibera:

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che l'Impresa DIODORO ECOLOGIA S.r.l. ha presentato in sede di gara la Carta dei Servizi;

Considerato che detta carta è uno strumento organizzativo obbligatorio con il quale l'Impresa DIODORO ECOLOGIA S.r.l., gestore del servizio in oggetto, si impegna a fornire al cittadino tutte le informazioni relative al servizio offerto, le finalità l'organizzazione nonché le modalità di funzionamento dello stesso;

Viste le disposizioni di cui all'art. 2 comma 461 della L. 244/07 e s.m.i. in tema di contenuti obbligatori della Carta dei Servizi;

Rilevato che con nota prot. n. 8965 del 07.05.2014 il RuP del servizio in oggetto, Ing. Angelo DI GENNARO, ha invitato, oltre al suddetto gestore, le seguenti associazioni di consumatori a partecipare alla riunione del 20.05.2014 alle ore 17,00 presso la Sala Consiglio del Comune, sita al piano primo della sede comunale di Piazza IV Novembre n. 10 – 64023 Mosciano Sant'Angelo (TE) al fine di poter procedere all'approvazione ed alla successiva pubblicazione della Carta dei Servizi in trattazione:

- Adiconsum;
- Adoc Abruzzo;
- ASSOUTENTI;
- ASSOCONSUM ONLUS;
- Cittadinanzattiva;
- CODACONS;
- CODICI;
- CONFOCONSUMATORI;
- FEDERCONSUMATORI;
- La Casa del Consumatore;
- LEGA CONSUMATORI;
- MOVIMENTO CONSUMATORI;
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO;
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI;

Dato atto:

- che alla riunione del 20.05.2014, come risulta dal relativo Verbale, agli atti, erano inizialmente presenti solo il RuP ed il Legale Rappresentante della DIODORO ECOLOGIA S.r.l.; successivamente, dopo l'abbandono alle ore 17,25 della Sala Consiglio da parte del menzionato Legale Rappresentante, si è presentato, alle ore 17,30, il rappresentante della associazione Cittadinanzattiva – Assemblea territoriale di Teramo che ha, sostanzialmente, richiesto di implementare la Carta dei Servizi presentata in sede di gara con un documento di sintesi e con l'inserimento di un link alla documentazione posta a base di gara oltre che a un sistema di tracciabilità delle richieste formulate dagli utenti al Gestore in modo che successivi reclami degli stessi al Comune di Mosciano Sant'Angelo (TE) possano esser supportati da validi elementi e con l'indicazione della modalità di segnalazione di eventuali disservizi al Comune di Mosciano Sant'Angelo (TE);
- che non sono pervenute ulteriori contributi né da parte dell'associazione di cui all'alinea precedente né da parte di nessuna altra associazione invitata alla riunione in argomento;

Visto il D.Lgs 267/2000;

DELIBERA

la premessa narrativa è parte integrante e sostanziale del presente atto e ne costituisce motivazione, ai sensi dell'art. 3 della L. 241/90 e s.m.i.;

di approvare, come in effetti approva, la Carta dei Servizi presentata in sede di gara dall'Impresa DIODORO ECOLOGIA S.r.l. – C.F. e P. IVA 00720370675, Gestore del Servizio integrato di raccolta porta a porta, trasporto e trattamento dei R.S.U., servizio di spazzamento stradale e altri servizi accessori, allegata al presente atto per farne parte integrante e sostanziale;

di disporre che la Carta dei Servizi di cui al precedente punto 2) sia pubblicata sul sito web del Comune di Mosciano Sant'Angelo (TE);

di rendere la presente deliberazione immediatamente eseguibile, ai sensi dell'art. 134, 4° comma, del D.Lgs. n. 267 del 18.08.2000.

Comune di Mosciano S. Angelo (Te)

PARERI ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. 18.08.2000, n. 267

Area Tecnica - Lavori Pubblici

In ordine alla regolarità tecnica, si esprime **Parere Favorevole.**

Note:

Li, 03/04/2020

Il Responsabile del Settore
F.to (Angelo Di Gennaro)

LA GIUNTA COMUNALE

Visto il dl 18/2020 che all'art. 73, comma 1, dispone "1. Al fine di contrastare e contenere la diffusione del virus COVID-19 e fino alla data di cessazione dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020, i consigli dei comuni, delle province e delle città metropolitane e le giunte comunali, che non abbiano regolamentato modalità di svolgimento delle sedute in videoconferenza, possono riunirsi secondo tali modalità, nel rispetto di criteri di trasparenza e tracciabilità previamente fissati dal presidente del consiglio, ove previsto, o dal sindaco, purché siano individuati sistemi che consentano di identificare con certezza i partecipanti, sia assicurata la regolarità dello svolgimento delle sedute e vengano garantiti lo svolgimento delle funzioni di cui all"articolo 97 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, nonché adeguata pubblicità delle sedute, ove previsto, secondo le modalità individuate da ciascun ente."

Vista la delibera di Giunta Comunale n. 28 del 16.03.2020 avente ad oggetto:" DISCIPLINA PER LA GESTIONE TELEMATICA DELLE SEDUTE DELLA GIUNTA COMUNALE ";

Dato atto che in attuazione delle predette disposizioni il giorno 10.04.2020 alle ore 9,58 si è tenuta la Giunta Comunale con collegamento da remoto dei componenti il Collegio e segnatamente come segue: ·

Sindaco: Giuliano Galiffi collegato da remoto a mezzo Skype con videocamera e dispositivo informatico e presente in sala Giunta ;

Vice Sindaco: Luca Lattanzi: collegato da remoto a mezzo Skype con videocamera e dispositivo informatico e presente in sala Giunta ;

Assessore: Donatella Cordone assente ;

Assessore: Piera Di Massimantonio collegato da remoto a mezzo Skype con videocamera e dispositivo informatico e presente in sala Giunta;

Assessore: Antonio Burrini collegato da remoto a mezzo Skype con videocamera e dispositivo informatico e presente in sala Giunta;

E con la partecipazione del Segretario Generale :Francesca De Camillis, collegata da remoto a mezzo videocamera a mezzo Skype con videocamera e dispositivo informatico;

Accertato che tutti i componenti presenti hanno dichiarato espressamente che il collegamento internet assicura una qualità sufficiente per comprendere gli interventi del relatore e degli altri partecipanti alla seduta, si procede al suo regolare svolgimento;

LA GIUNTA COMUNALE

Vista la su estesa proposta di deliberazione;
Visto il parere tecnico favorevole di cui all' art. 49 del Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali approvato con D. Lgs. 18.8.2000, n. 267 che, allegato, forma parte integrante e sostanziale del presente atto;
Ritenuta detta proposta meritevole di approvazione;
A votazione unanime favorevole dei presenti, espressa in forma palese;

D E L I B E R A

- **Di approvare, come in effetti approva, la proposta di delibera che precede.**

Inoltre,

LA GIUNTA COMUNALE

Stante l'urgenza del provvedimento;
Con voti unanimi e palesi, espressi nei modi e nelle forme di legge;

D E L I B E R A

- Di rendere il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134 – 4° comma del TUEL.

Comune di Mosciano S. Angelo (Te)

Letto, approvato e sottoscritto

Il Sindaco
F.to (Galiffi Giuliano)

Il Segretario Generale
F.to (Francesca De Camillis)

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

A T T E S T A

che la presente deliberazione:

- E' stata trasmessa all' albo on - line il 14/04/2020 per essere pubblicata per quindici giorni consecutivi (art. 124, comma 1, D.Lgs. n. 267/00).
- E' stata trasmessa con elenco n. 6737, in data 14/04/2020 ai capigruppo consiliari (art. 125 D.Lgs. n. 267/00);

Dalla Residenza Comunale, lì 14/04/2020

L'istruttore Amministrativo
F.to Antonio Del Vescovo

Il sottoscritto, visti gli atti d'ufficio,

A T T E S T A

che la presente deliberazione:

- E' divenuta esecutiva il giorno 10/04/2020, ai sensi dell'art. 134, comma 4, del T.U. - D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267.
- E' stata affissa all'albo pretorio comunale, come previsto dall'art. 124, comma 1,D.Lgs.n. 267/00, per quindici giorni consecutivi dal 14/04/2020 al _____.

Dalla Residenza Comunale, lì _____

L'istruttore Amministrativo
F.to Antonio Del Vescovo

E' COPIA CONFORME ALL'ORIGINALE.

Dalla Residenza Comunale, lì 14/04/2020

L'Istruttore Amministrativo
Antonio Del Vescovo

CORSO BASE (8 ORE). La conoscenza dei principi e delle regole della comunicazione istituzionale e della comunicazione interpersonale non può essere riservata esclusivamente al personale operativo, ma deve essere ormai patrimonio di tutti gli attori dei pubblici servizi, poiché la comunicazione esterna verso i cittadini è costituita, non solo dai comunicati stampa o da iniziative pubblicitarie, ma dalle buone relazioni quotidiane con gli utenti.
Il corso base prevede la formazione dei partecipanti sui concetti di raccolta differenziata, tipologie di rifiuto, piena consapevolezza delle metodologie di raccolta previste del progetto operativo, compreso l'analisi del materiale informativo forniti all'utenza (opuscoli, calendari ecc). Per il personale impiegato direttamente nella raccolta o nei servizi di pulizia del suolo saranno trattati nel dettaglio gli aspetti legati all'uso dei dispositivi di sicurezza individuali, della normativa sanitaria e della sicurezza sul lavoro. Durante il corso è previsto la distribuzione ai partecipanti di materiale informativo forniti dalla Società.
Obiettivo del corso base è creare nei partecipanti una coscienza operativa rispetto al nuovo sitema di raccolta in modo da poter fornire un primo supporto rispetto a problemi e i dubbi che potrebbero insorgere nell'utenza durante l'avvio dei nuovi servizi.

CORSO AVANZATO (8 ORE). Riguarda solo alcune delle categorie presenti al corso base. Affronta aspetti operativi, tecnici e legali che consentano ai soggetti di poter individuare e risolvere conflittualità all'interno dell'utenza, l'individuazione e il trattamento di situazioni di conferimento illegale di rifiuti non urbani, la formazione a supporto del controllo dei rifiuti conferiti ecc., l'analisi della normativa vigente nazionale, regionale, provinciale e dei regolamenti comunali nell'ambito dei rifiuti solidi urbani, ecc.
I materiali utilizzati nel corso delle ore di formazione saranno i seguenti:

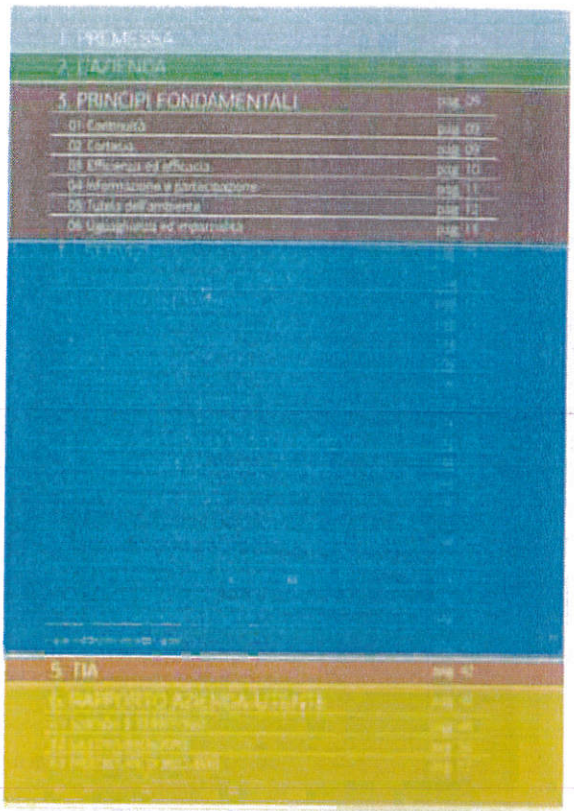
- Slides in Powerpoint;
- Elementi concreti desunti dai casi pratici analizzati;
- Strumenti multimediali audio-video (estratti di documentari, inchieste giornalistiche etc.)
- Opuscoli riassuntivi contenenti i temi affrontati nelle lezioni e i riferimenti utili per gli approfondimenti (bibliografie, normativa, siti web etc.)

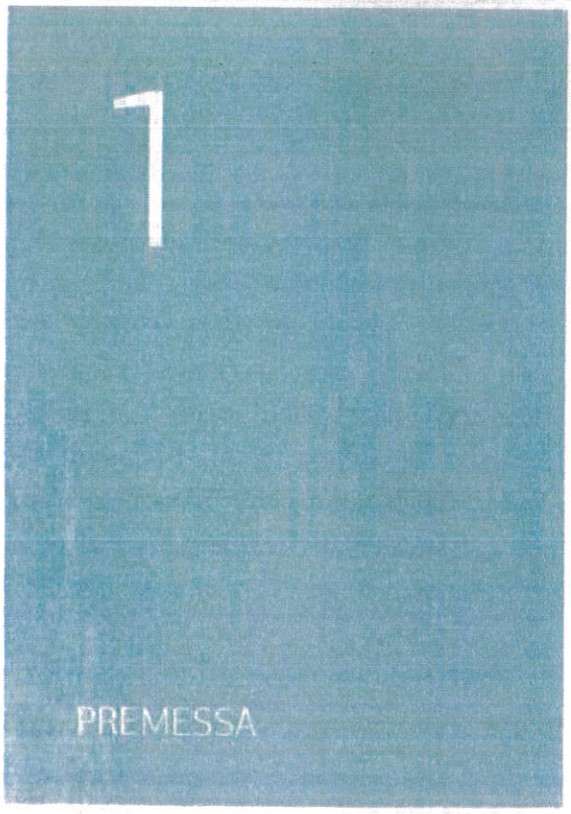
9.21CARTA DEI SERVIZI

La Carta di Servizio di igiene urbana è il documento attraverso il quale l'Azienda, in qualità di erogatore di pubblico servizio, dichiara ai cittadini gli impegni che assume per garantire il miglioramento della qualità del servizio sulla base di quanto definito con il soggetto pubblico di regolazione del servizio.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- la convenzione di servizio stipulata tra Ente e Azienda, ovvero il documento che definisce gli obblighi e i diritti delle parti;
- il regolamento di servizio di gestione rifiuti, il documento che stabilisce le modalità del servizio di raccolta, trasporto e conferimento al fine di garantire una distinta gestione delle diverse frazioni dei rifiuti e promuovere il loro recupero;
- il disciplinare tecnico del servizio di gestione rifiuti, ovvero il documento in cui sono indicate le modalità operative del Gestore, gli standard di servizio, le modalità di controllo da parte dell'Ente e ogni altro aspetto per il quale la convenzione rimandi al disciplinare tecnico.





LAYOUT GRAFICO

La carta dei servizi sarà realizzata come opuscolo formato A5 con spillatura centrale mediante punti metallici. Il layout e i contenuti saranno organizzati per argomento ed ad ognuno di essi sarà attribuito un colore di riferimento che consentirà una più facile consultazione da parte dell'utenza. Nelle pagine seguenti vengono riportati solo alcuni estratti dell'impaginazione grafica ma comunque significativi a presentare il documento nelle sue caratteristiche finali.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Eguaglianza. L'erogazione dei servizi di pubblica utilità gestiti 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

Comune di Mosciano S. Angelo (TE)

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 da notizia, direttamente o mediante il Comune servito, 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, l'Azienda promuove la consapevolezza dei cittadini sulle modalità e sulle finalità dei servizi erogati. Per questo, l'Azienda 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, l'Azienda riconosce il proprio dovere:

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

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 DEL SERVIZIO

La Società definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato. Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dal Gestore ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo del Gestore; non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore.



01
CONTINUITÀ

CORTESIA

IGIENICITÀ DEL SERVIZIO

L'igienicità del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, che sono effettuati con

frequenza differenziata secondo la stagione. Il lavaggio dei contenitori è effettuato tramite specifici automezzi internamente e/o esternamente, con frequenze legate ad esigenze territoriali stagionali.
Il rapporto tra il numero di cassonetti effettivamente trattati ogni giorno ed il numero di quelli previsti dal programma di servizio è rilevato e dettagliato nei resoconti inviati all'Ente.

CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Il Gestore assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente. Il Gestore assicura entro 3 gg dalla segnalazione la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati, ed entro 20 giorni dalla data di verifica del malfunzionamento il ripristino della ricettività del contenitore stesso.

SCOSTAMENTO TRA IL SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali,

o per concomitanza di festività, entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).



UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

SI COMPORTA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI SECONDO CRITERI DI UGUAGLIANZA, OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

A tutti i clienti utenti è garantito non trattamento, assicurando i servizi secondo standard qualitativi stabiliti nel Contratto di Servizio con la Comunità e recepito dal
L'età, il sesso, la razza, la lingua e le opinioni politiche non sono motivo di discriminazione nell'erogazione del servizio da parte dell'azienda, che si impegna verso l'adeguamento delle modalità di prestazione alle esigenze degli utenti portatori di handicap e/o di altre categorie svantaggiate.
Inoltre, a parità di condizioni tecniche, il servizio è ugualmente garantito a quelle fasce di utenza dislocate sul territorio in aree non facilmente raggiungibili.

INTERVENTI AVENTI CARATTERE DI EMERGENZA AMBIENTALE

Nella gestione delle piccole emergenze dello spazzamento, il Gestore garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, 24 ore su 24, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, Il Gestore, su richiesta delle forze dell'ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

Comune di Mosciano S. Angelo (Te)

11

FASCIA DI PUNTUALITÀ PER GLI APPUNTAMENTI PERSONALIZZATI

La Diodoro Ecologia si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

Il Gestore si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria disponibilità a ricevere il Gestore per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 3 ore.

GLI STRUMENTI

Gli standard di qualità. L'Azienda monitora i fattori considerati determinanti per la riuscita del servizio e si prefigge standard qualitativi e quantitativi elevati 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 qualitativi e quantitativi in linea con le esigenze 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 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


N 6.2
LA COMUNICAZIONE

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:

12

- 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, motomezzi e spazzatrici:

- 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;

Per migliorare l'impatto del servizio di lavaggio dei cassonetti, l'Azienda s'impegna:

- ad effettuare il lavaggio nelle frequenze di capitolato/progetto con acqua calda e ad alta pressione;
- ad utilizzare prodotti a base biologica (enzimi) che prevengono la formazione di odori ed incrostazioni;
- a mantenere i cassonetti in buono stato, provvedendo alla manutenzione periodica programmata e alla immediata sostituzione ove necessario.

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.

L'Azienda s'impegna a che:

- i servizi di raccolta rifiuti siano puntuali, completi ed efficaci
- lo svuotamento dei contenitori e la pulizia dell'area sottostante e circostante 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;
- chiudere il coperchio del contenitore stradale dopo il conferimento del sacco;
- non depositare nessun tipo di rifiuto all'esterno dei cassonetti (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;



13

Mosciano S. Angelo

- non spostare mai i cassonetti dalla loro posizione originaria;
- non posteggiare auto e moto davanti ai cassonetti;
- non appoggiare i cartoni da imballaggio sui cassonetti dei rifiuti né tentare di inserirli all'interno;
- provvedere invece a schiacciarli, legarli con spago e consegnarli ai servizi di raccolta differenziata.

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.

Organi di decentramento. Per interventi radicali l'Azienda provvede al coinvolgimento delle Circoscrizioni, dei quartieri o di altre istanze locali interessate affinché organizzino eventuali incontri pubblici con la cittadinanza.

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 L'UTENZA

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.

Il diritto di accesso degli utenti alla documentazione custodita nel Centro Servizi dell'Azienda in ottemperanza agli obblighi derivanti dalla normativa ambientale, sarà esercitato secondo modalità conformi alla legge sulla trasparenza dell'azione amministrativa.

SVOLGIMENTO DI PRATICHE PER VIA TELEFONICA E/O PER CORRISPONDENZA

Per informazioni su contratti, cessazioni, dilazioni, variazioni il Gestore assicura un servizio telefonico clienti (call center) con operatore, tramite il numero verde (da cellulare la chiamata a pagamento come da piano tariffario del cliente) con un orario di accesso al servizio, **nell'intervallo 8.00 – 12.00,** nei giorni feriali da lunedì al sabato esclusi i festivi.Il servizio telefonico è integrato con un **risponditore automatico** che consente sia il ricorso all'operatore negli orari sopra indicati sia di ottenere 24 ore su 24 informazioni relative a: ritiro dei rifiuti ingombranti e delle potature, conferimento dei rifiuti presso la stazione ecologica. Il Gestore svolge pratiche anche via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'Utente qualora manchino le informazioni fondamentali.

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.

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;
- i cassonetti sono dislocati in modo da facilitarne l'uso in condizioni di sicurezza da parte dei cittadini;
- 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.

S. Mosciano S. Angelo (Te)

15