



**DIODORO
ECOLOGIA**
Gestione Servizi Ecologici

Carta dei Servizi





Indice

<i>Premessa</i>	3
<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	4
<i>Dove Trovarla</i>	5
<i>Riferimenti Normativi / Legislativi</i>	6
<i>Diodoro Ecologia srl</i>	7
<i>Le Certificazioni</i>	8
<i>Principi Fondamentali</i>	9
<i>Servizi Erogati</i>	11
<i>Tutela Ambientale e Sicurezza</i>	17
<i>Standard di Qualità dei Servizi</i>	18
<i>Sedi e Unità Locali</i>	19
<i>Informazioni ai Clienti</i>	20
<i>Mezzi di Informazione</i>	21
<i>Grado di Soddisfazione del Cliente</i>	21
<i>Modulo Reclami</i>	22
<i>Modulo Segnalazioni</i>	23

Premessa

Diodoro Ecologia Srl persegue obiettivi di miglioramento continuo dei servizi offerti ai propri clienti. Per questa ragione, la Società ha deciso di dotarsi della presente Carta dei Servizi, allo scopo di fornire al cittadino uno strumento di informazione chiaro e completo. Il presente documento contiene una sezione principalmente descrittiva della struttura della Società e dei servizi erogati e una sezione informativa contenente i contatti e le modalità di interfaccia con i cittadini, nonché le forme di tutela previste.

Essa deve intendersi integrativa dei seguenti documenti:

- il Contratto di Servizio per lo svolgimento dell'attività di Igiene Ambientale all'interno del territorio del Comune di riferimento e relativi allegati;
- il regolamento comunale del servizio di gestione dei rifiuti.

La Carta dei Servizi vuole essere la dimostrazione di un patto che *Diodoro Ecologia Srl* si impegna a stringere con il cittadino.



Cos'è la Carta dei Servizi



Un documento, destinato alla consultazione dei cittadini, attraverso il quale *Diodoro Ecologia Srl* assume, nei confronti della propria utenza, una serie di impegni riguardanti le modalità di erogazione e gli standard di qualità dei servizi offerti.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Società fornisce, le informazioni necessarie inerenti le forme di interfaccia e le modalità di tutela previste per il cittadino, fornendo in tal modo un utile strumento per il controllo del rispetto degli impegni.

La Carta dei Servizi rappresenta una scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli Utenti e il Gestore poiché costituisce lo strumento grazie al quale il cittadino viene a conoscenza di cosa debba aspettarsi dalla Società e ne verifica la corretta erogazione delle attività nei propri confronti.

La Carta dei Servizi consente al cittadino di informarsi in maniera trasparente e completa sulle attività che *Diodoro Ecologia Srl* svolge quotidianamente sul territorio di riferimento e fornisce all'utente una serie di elementi sui livelli di qualità dei servizi offerti.

All'interno del presente documento:

- sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico, nel caso specifico del servizio di Igiene Urbana;
- vengono definiti indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun cliente;
- sono dichiarati i diritti dei clienti all'informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio;
- sono individuati i principali strumenti adottati a riguardo.

Nella Carta dei Servizi la Società dichiara quali servizi intende erogare e l'impegno a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.

Inoltre, all'interno del documento, il cittadino può trovare:

- le modalità di accesso alle informazioni sui servizi erogati;
- le modalità per inoltrare reclami, segnalazioni e prenotazione dei servizi domiciliari.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato.

Dove trovarla

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

- scaricarla direttamente dal sito www.diodoroecologia.it alla sezione relativa al proprio Comune;
- scaricarla direttamente dal sito internet del proprio Comune.



Riferimenti Normativi/Legislativi

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.

Diodoro Ecologia srl



INFORMAZIONI SOCIETARIE

Diodoro Ecologia Srl è una vivace realtà imprenditoriale che da anni opera con successo nel campo dei servizi pubblici di igiene urbana e ambientale.

Costituita nel 1988 dall'esperienza del Gruppo Diodoro, fondato nel 1921, opera nel settore della raccolta, trasporto, smaltimento rifiuti e attività connesse, riuscendo ad aggiudicarsi gare di appalto di rilevante interesse.

Gestisce i servizi di Igiene Ambientale sul territorio nazionale, servendo oltre 25 comuni tra Abruzzo e Lazio.

Attraverso il costante impegno della Società e dei cittadini, la percentuale media di raccolta differenziata per il 2019 ha superato quasi ovunque il 70%.

Le certificazioni

Diodoro Ecologia Srl è in possesso 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 OHSAS 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



Principi fondamentali

L'erogazione dei servizi offerti da *Diodoro Ecologia Srl* avviene nel pieno rispetto dei seguenti valori:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'erogazione del servizio è ispirata ai valori di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità, assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio, *Diodoro Ecologia Srl* garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

QUALITÀ E SICUREZZA

Diodoro Ecologia Srl si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

CONTINUITÀ

Diodoro Ecologia Srl si impegna ad erogare il servizio in forma continuativa, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di *Diodoro Ecologia Srl* (quali ad esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi dei lavoratori). Il Gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, comunicando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

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

CORTESIA E INFORMAZIONE

Diodoro Ecologia Srl si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. *Diodoro Ecologia Srl* garantisce procedure amministrative chiare e più semplici possibili, e pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. La Società assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

EFFICACIA ED EFFICIENZA

Diodoro Ecologia Srl si impegna a proporre continui miglioramenti dei livelli di efficacia ed efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'Ambiente e promuovendo attività di formazione ed informazione del proprio personale.

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.

PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA

Diodoro Ecologia Srl è in possesso delle autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di raccolta rifiuti e gestione dei Centri di Raccolta. Le “idoneità tecniche professionali” dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

I Servizi Erogati

Per fornire i propri servizi di Igiene Urbana, *Diodoro Ecologia Srl* si avvale di mezzi a basso impatto ambientale.

La flotta è composta da 300 unità (dato 2019) tra compattatori, spazzatrici, mezzi per la raccolta differenziata dotati di apposita “vasca”, autocarri di piccole dimensioni e mezzi elettrici per la pulizia e lo spazzamento manuale dei marciapiedi e dei parchi pubblici.

IGIENE DEL SUOLO

Il Servizio di Igiene del Suolo comprende le seguenti attività: spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade e suolo pubblico, pulizie griglie e caditoie, pulizia aree verdi, svuotamento cestini, raccolta foglie, deiezioni animali, siringhe e rifiuti abbandonati. Le frequenze, le modalità di espletamento del servizio e il dettaglio delle aree interessate, sono indicate negli allegati tecnici al Contratto di Servizio stipulato tra *Diodoro Ecologia Srl* e il Comune. È inoltre previsto un servizio complementare di intervento, laddove necessario e richiesto, principalmente in concomitanza di eventi, sagre, fiere e feste patronali. Il mancato rispetto dei livelli di qualità dei servizi di spazzamento può essere indotto da cause non imputabili al Gestore, quali:

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

Per l'identificazione della zona di appartenenza della vostra via di interesse, si invita a consultare il sito web del Comune.

RACCOLTA RIFIUTI

Diodoro Ecologia Srl espleta il servizio di raccolta dei rifiuti in base alle condizioni prescritte nel Contratto di Servizio stipulato tra il Gestore e il Comune con i relativi allegati. Obiettivo di *Diodoro Ecologia Srl* promuovere la riduzione della produzione dei rifiuti e massimizzare le frazioni differenziate per poterle avviare ad un corretto recupero, considerando i rifiuti non come scarti ma come risorse da utilizzare come materie prime secondarie.



Di seguito si descrivono brevemente le caratteristiche delle attività svolte:

LA RACCOLTA PORTA A PORTA

Le modalità e le frequenze della raccolta differenziata porta a porta specifiche dei Comuni ove la Società eroga il servizio, sono descritte e a disposizione degli utenti sul sito internet www.diodoroecologia.it, nell'apposita sezione dedicata, oppure possono essere richieste all'indirizzo e-mail o al numero verde 800127684. Nello specifico, sono fornite le seguenti informazioni:

- le regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- i calendari di ritiro;
- le modalità di contatto del servizio clienti.

Le modalità generali vengono di seguito sintetizzate:

CARTA E CARTONE

Nell'apposito contenitore da 35/120/240 e 360/660/1100 litri a seconda delle specifiche comunali

PLASTICA

Nel sacco trasparente/trasparente giallo o contenitore, ove previsto

METALLI E LATTINE

Da conferire con la plastica o con il vetro a seconda delle specifiche comunali

VETRO

Nell'apposito contenitore da 35/120/240 e 360/660/1100 litri a seconda delle specifiche comunali

ORGANICO (UMIDO)

Nel sacchetto biodegradabile e compostabile inserito nell'apposito contenitore da 35/120/240 e 360/660/1100 litri a seconda delle specifiche comunali

SECCO INDIFFERENZIZIATO

Nell'apposito contenitore da 35/120/240 e 360/660/1100 litri a seconda delle specifiche comunali





RIFIUTI

Oltre al conferimento al Centro di raccolta, se presente, a seconda di quanto definito dal Contratto di Servizio, *Diodoro Ecologia Srl* provvede al ritiro, su prenotazione, dei rifiuti ingombranti e dei RAEE (Rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) di grandi dimensioni. Per informazioni sul servizio e per la prenotazione dei ritiri è a disposizione dell'utente il numero verde riportato sul calendario di raccolta del proprio comune o nell'apposita sezione sulla home page del sito www.diodoroecologia.it.

SFALCI E POTATURE

Gli sfalci e le potature possono essere conferiti al Centro di Raccolata comunale, se presente. Il Contratto di Servizio definisce, inoltre, alcuni servizi aggiuntivi di ritiro del verde a domicilio. Consultare il sito www.diodoroecologia.it nell'apposita area dedicata al proprio comune o chiamare il numero presente calendario di raccolta.



GESTIONE CENTRO DI RACCOLTA

Il servizio di gestione dei Centri di Raccolta si svolge attraverso la messa in atto di molteplici attività funzionali a consentire ai cittadini e alle aziende di conferire in sicurezza una serie di rifiuti domestici e non, al fine dell'avvio degli stessi agli impianti di smaltimento/trattamento/recupero.

I cittadini e le attività produttive e commerciali possono accedere al Centro di Raccolta del proprio Comune, secondo le modalità indicate sul sito web della Società, nelle sezioni relative al Comune di appartenenza. Le informazioni relative al servizio possono essere reperibili anche tramite il Servizio Clienti al numero riportato sul calendario di raccolta del proprio comune.

Presso i Centri di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate dai vari regolamenti comunali, che sono consultabili sempre sul sito www.diodoroecologia.it, nella sezione dedicata al proprio comune di appartenenza, salvo diversa indicazione specifica. Le principali categorie di rifiuti conferibili sono:

- ingombranti (materassi, poltrone e rifiuti non riciclabili);
- scarti verdi - escluso imprese (erba in sacchi, potature, ramaglie in fascine);
- legno (mobili smontati, bancali, cassette, legname vario);
- vetro (lastre, damigiane e bottiglie);
- metalli (rottami in ferro, ecc.);
- macerie - escluso imprese (derivate da piccole manutenzioni domestiche);
- oli esausti di frittura - escluso imprese;
- pile - escluso imprese (anche nei contenitori presenti sul territorio);
- cartucce del toner di fotocopiatrici e stampanti - escluso imprese;
- RAEE - anche le imprese se iscritte alla categoria 3 bis RAEE (lavatrici, lavastoviglie, cucine a gas, frigoriferi, congelatori e condizionatori, computer e stampanti, lampade al neon, televisori e monitor di computer) se previsto dal regolamento comunale.



NON POSSONO ESSERE CONFERITI I SEGUENTI RIFIUTI:

- bidoni che hanno contenuto prodotti chimici;
- residui industriali;
- lana di roccia;
- cartongesso;
- rifiuti speciali non assimilati;
- eternit.

DOVE LO BUTTO?

In caso di dubbi su dove conferire un determinato rifiuto è possibile consultare l'apposita sezione "ecoglossario" o scaricando la App "IoRiciclo".



Tutela Ambientale e Sicurezza



La Società, attraverso la propria politica aziendale, pone al centro della propria attività la tutela dell'Ambiente e del Territorio, la sicurezza dei propri dipendenti e dei cittadini. In quest'ottica effettua e promuove:

- la raccolta differenziata sul territorio e/o presso il centro di raccolta dei rifiuti provenienti dalle utenze domestiche e non domestiche;
- l'informazione e la sensibilizzazione:
 - dei cittadini, nei confronti della tutela ambientale, con particolare riguardo al ciclo integrato dei rifiuti;
 - dei giovani, attraverso programmi mirati di educazione ambientale promossi nelle scuole;
 - dei dipendenti, nei confronti della sicurezza e delle certificazioni qualitative, ambientali e comportamentali nei rapporti con l'utenza;
 - degli utenti, tramite apposite campagne di comunicazione;
- investimenti finalizzati al potenziamento ed all'aggiornamento degli automezzi, delle attrezzature, degli impianti e dei cantieri operativi;
- l'acquisto e l'utilizzo di mezzi con la miglior tecnologia disponibile, con il minor consumo e minore impatto ambientale, quali autospazzatrici a bassa rumorosità, auto compattatori nel pieno rispetto della normativa antinquinamento, autocarri anche a metano ed elettrici.



Standard di Qualità dei Servizi

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard). L'impegno del gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi, gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato. Gli indicatori di qualità inseriti nella presente carta fanno riferimento a due macro aree:

- qualità del servizio erogato;
- rapporti con la clientela.

A ciascuno degli indicatori è associato un livello specifico di qualità, intendendosi come tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente e verificabile dallo stesso. La Società garantisce altresì un "livello generale di qualità", inteso come il complesso delle prestazioni rese, previste dal capitolato tecnico allegato al Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune, con le relative penali ivi indicate. Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard specifici che il Gestore deve rispettare.

Una Piccola Collaborazione Richiesta ai Cittadini

Una città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra Gestore ed i cittadini. Con la presente Carta dei Servizi, Diodoro e Srl, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione ed al senso civico, invita a:

- utilizzare i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati;
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti, ma utilizzare gli appositi servizi;
- nelle passeggiate con il cane, munirsi di apposito kit per l'immediata rimozione delle deiezioni canine dal suolo pubblico;
- rispettare i divieti di sosta per il lavaggio delle strade e/o i divieti di transito temporanei per la pulizia delle aree mercatali, ove previsti;
- fare una corretta raccolta differenziata dei rifiuti;
- esporre i contenitori della raccolta porta a porta nei tempi e nei modi dovuti, evitando di ingombrare la sede stradale e i marciapiedi per troppo tempo.

QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI CONTROLLI

Diodoro Ecologia Srl si impegna a:

- pianificare le modalità di raccolta differenziata dei rifiuti nel modo in cui siano garantite la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'Ambiente in generale;
- effettuare i servizi con continuità e regolarità;
- garantire un corretto comportamento del proprio personale durante il servizio;
- fornire le informazioni ai cittadini sui servizi erogati dalla Società, utilizzando tutti i canali di comunicazione disponibili;
- far rispettare i regolamenti e le norme sulla raccolta differenziata per la gestione dei rifiuti, con azioni di accertamento delle violazioni e relative sanzioni.

La Società garantisce un "livello generale di qualità", inteso come il complesso delle prestazioni erogate dalla Società, così come previste dai capitolati tecnici allegati ai Contratti di Servizio sottoscritti con i Comuni.

Sedi e Unità Locali

La Società dispone di insediamenti stabili di seguito specificati:

SEDE LEGALE E OPERATIVA

Via Accolle, 18 - 64026 Roseto degli Abruzzi (TE)
Tel: +39 800127644 - +39 085 8930487

SEDE OPERATIVA DEL LAZIO

Via del Lavoro, 8 - 00065 Fiano Romano (RM)
Tel: +39 800959579 - +39 0765 422580

Diodoro Ecologia Srl pone particolare attenzione all'ottimizzazione delle attività di sportello in modo da fornire agli utenti un servizio sempre efficiente, minimizzando i tempi di attesa.

Informazioni ai Clienti - Abruzzo

Le richieste di informazioni, le segnalazioni e i reclami possono essere effettuati da tutti gli utenti:

- telefonicamente componendo il numero verde pubblicato sul proprio calendario di raccolta attivo dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e il sabato dalle 09.00 alle 12.00
- tramite il sito web www.diodoroecologia.it;
- per corrispondenza, scrivendo a tramite e-mail all'indirizzo info@diodoroecologia.it;
- tramite fax al numero 085/8931818;
- personalmente, tramite uno degli sportelli aperti al pubblico.



Informazioni ai Clienti - Lazio

Le richieste di informazioni, le segnalazioni e i reclami possono essere effettuati da tutti gli utenti:

- telefonicamente componendo il numero verde pubblicato sul proprio calendario di raccolta attivo dal lunedì al sabato dalle 9.00 alle 13.00
- tramite il sito web www.diodoroecologia.it;
- per corrispondenza, scrivendo a tramite e-mail all'indirizzo lazio@diodoroecologia.it;
- tramite fax al numero 085/8931818;
- personalmente, tramite uno degli sportelli aperti al pubblico.

Mezzi di Informazione

Per garantire al cliente una corretta, costante e capillare informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, la Società utilizza i seguenti strumenti:

- sito internet www.diodoroecologia.it;
- stampati, opuscoli, libretti informativi, materiale illustrativo in diffusione;
- utilizzo degli spazi disponibili sulle fatture del servizio;
- organismi di informazione locali, radio, giornali;
- manifesti affissi negli spazi disponibili delle pubbliche affissioni e/o locandine distribuite nei negozi e pubblici esercizi.

Diodoro Ecologia Srl si impegna a individuare e utilizzare i mezzi di Comunicazione più adeguati e rapidi per fornire ai propri clienti informazioni chiare, complete e tempestive.

Grado di Soddisfazione del Cliente

MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, può essere segnalata dal cliente agli Uffici della Società. Allo stesso modo la Società sollecita la collaborazione nel segnalare giudizi, suggerimenti, anomalie e/o proposte migliorative del servizio. Il grado di soddisfazione dei clienti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato annualmente attraverso questionari di "Customer Satisfaction". L'intento è di rilevare scientificamente conoscenza ed immagine di *Diodoro Ecologia Srl* in accoppiata con la soddisfazione verso i servizi resi, in modo da:

- fissare lo stato dell'arte (anche in ottica certificazione ISO), individuando i punti di forza e le aree di miglioramento, il livello di conoscenza ed i tratti d'immagine di *Diodoro Ecologia Srl*;
- individuare le principali leve per incrementare la soddisfazione degli utenti, al fine di sviluppare un piano di miglioramento nell'ottica di "proteggere" le attuali posizioni di mercato e svilupparsi sia orizzontalmente che verticalmente nell'ambito della cura dell'Ambiente e della gestione dei rifiuti;
- avere evidenze oggettive presentabili alle Amministrazioni Comunali committenti (al di là dei commenti di singoli, di giornali o provenienti dai "social network", che spesso danno voce alle frange estreme più rumorose, non necessariamente rappresentative della maggioranza degli utenti);
- utilizzare le informazioni ai fini della comunicazione esterna (istituzionale e alla clientela) ed interna (es. newsletter, "house organ");

I risultati delle indagini sono pubblicate sul sito internet www.diodoroecologia.it.

Modulo Reclami

Spett.le
Diodoro Ecologia Srl
Via Accolle, 18 - 64026 Roseto degli Abruzzi (TE)
Tel: +39 800127644 - +39 085 8930487

Io sottoscritto/a

Nome :

Cognome:

Esprimo il seguente reclamo:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

E-mail:

Indirizzo:

Recapito telefonico:

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: DIODORO ECOLOGIA SRL si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, in vigore da maggio 2018. I dati personali che Gelsia Ambiente Srl raccoglie dai suoi clienti/utenti all'atto della stipula del contratto o al momento dell'erogazione di particolari servizi sono acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stipula contratto Tariffa Igiene Ambientale, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e vengono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE. Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette fatturazione Tariffa Igiene Ambientale; eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.). Ai sensi del Regolamento UE succitato, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per Gelsia Ambiente Srl l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice. Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, ecc. ai sensi degli articoli 15,16, 17 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.



Modulo Segnalazioni

Spett.le
Diodoro Ecologia Srl
Via Accolle, 18 - 64026 Roseto degli Abruzzi (TE)
Tel: +39 800127644 - +39 085 8930487

Io sottoscritto/a

Nome :

Cognome:

Suggerimenti:

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

E-mail:

Indirizzo:

Recapito telefonico:

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI: DIODORO ECOLOGIA SRL si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016, in vigore da maggio 2018. I dati personali che Gelsia Ambiente Srl raccoglie dai suoi clienti/utenti all'atto della stipula del contratto o al momento dell'erogazione di particolari servizi sono acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stipula contratto Tariffa Igiene Ambientale, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e vengono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE. Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette fatturazione Tariffa Igiene Ambientale; eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.). Ai sensi del Regolamento UE succitato, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per Gelsia Ambiente Srl l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice. Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, ecc. ai sensi degli articoli 15,16, 17 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.





www.diodoroecologia.it



info@diodoroecologia.it



Scarica l'App "IO RICICLO"