

Carta della qualità dei servizi

La Carta dei Servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei cittadini-utenti nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La Carta rappresenta l'impegno dell'Azienda ad assicurare la qualità nei confronti dei clienti e dei fruitori dei servizi in genere, entro gli standard stabiliti nel documento ed agisce sulla chiarezza del rapporto e sulle strategie di miglioramento continuo del prodotto servizio.

La Carta è ispirata alle seguenti Normative di Legge e accordi interconfederali:

- L. 12.06.90 n. 146 così' come modificata dalla L.11.aprile 2000 n.83
- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 11/07/95 n° 273, che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- 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;
- Accordo nazionale interconfederale dell'1.03.2001, approvato dalla "Commissione di garanzia" di cui all'art. 12 della L. 146/90 in data 19.04.2001 con delib.01/31 in attuazione delle leggi 146/90 e 83/2000.

Nella Carta il cittadino trova informazioni chiare sulla metodologia di erogazione e standard di qualità dei servizi, sui propri diritti e modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema.

L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda fornendo indicazioni sulla qualità del servizio e suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

La Carta dei Servizi sarà improntata sui seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza**

L'erogazione del servizio da parte della Scrivente si basa sui principi di uguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

- **Imparzialità**

La Scrivente ispira i propri comportamenti nei confronti dei cittadini ai principi di obiettività, giustizia ed imparzialità.

- **Continuità**

Costituisce impegno prioritario della Scrivente garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso L'Azienda adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegnerà ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'utente il minor disagio possibile.

In caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, la Scrivente garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.

- **Partecipazione**

L'utente ha il diritto di richiedere alla Scrivente le informazioni che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti, a formulare osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla Legge 7 Agosto 1990 n.241.

Per gli aspetti di relazione con l'utente, la Scrivente garantisce l'identificazione del proprio personale che, a tal scopo, sarà munito di tesserino di riconoscimento ben visibile da tutti. Nelle comunicazioni telefoniche, il personale aziendale è tenuto a fornire le proprie generalità: nome, cognome e nominativo del responsabile dell'area di contatto.

- **Efficienza ed efficacia**

La Scrivente persegue l'obiettivo del costante miglioramento dei servizi attraverso l'innovazione tecnologica e organizzativa, adottando le soluzioni adeguate per il continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale.

- **Tutela dell'ambiente**

Nell'attuazione dei propri compiti la Scrivente ha come obiettivo primario la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute umana. Inoltre assume il principio della tutela delle risorse primarie per attuare strategie ambientali volte a valorizzare e risparmiare le stesse, sia in termini economici che strutturali. L'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua sono azioni che l'azienda assume come regola inderogabile nel proprio agire.

Standard di qualità del servizio

Nell'ambito degli obiettivi concordati con il Comune di Vitulazio, la Scrivente considera determinanti per la qualità dei servizi di igiene ambientale i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito;
2. tutela dell'ambiente;
3. completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
4. formazione del personale;
5. rapidità di intervento in caso di disservizio.

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- **standard generali;**
- **standard specifici.**

STANDARD GENERALI

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi della DM TECHNOLOGY SRL

- Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e Azienda, sono attivi i seguenti strumenti:

- ❑ **“Filo diretto DM TECHNOLOGY SRL”** al numero 800688691 (nuovo numero verde attivo dal 02 Settembre 2024 dal operativo dalle ore 08:30 alle 12:00, dal lunedì al venerdì, attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
 - richiedere l'erogazione di servizi speciali (es: ritiro pannoloni) o il servizio di asporto degli ingombranti, verde, raee etc;
- ❑ **Casella di posta elettronica** appositamente attiva all'indirizzo vitulaziodifferenzia@gmail.com;
- ❑ **Sito internet:** <https://www.dmtsrl.it/vitulazio/>

E' possibile inoltre accedere direttamente agli uffici dell'Azienda siti in Via ROMA, 77 – VITULAZIO - (CE), nei giorni dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00

- Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta che verbale.

Alle richieste di informazioni effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente da DM TECHNOLOGY, il termine di 20 giorni può essere prorogato con apposita comunicazione motivata con la quale l'utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

- Informazioni e comunicazioni all'utente

DM TECHNOLOGY assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione di servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa promossa dall'Azienda. Gli strumenti di informazione utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio del servizio e per la sensibilizzazione presso alberghi e scuole, realizzate con l'ausilio di pieghevoli;
- incontri con i cittadini o loro rappresentanti territoriali;
- educazione ambientale nelle scuole attraverso la distribuzione di pieghevoli.

DM TECHNOLOGY si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità di tutto ciò che viene segnalato all'utente adottando un linguaggio facile e accessibile. L'azienda effettua inoltre periodici sondaggi con cadenza semestrale per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utente.

- Comportamento del personale

Tutto il personale dell'Azienda è impegnato a soddisfare le richieste degli Utenti ed a migliorare il livello qualitativo del servizio.

DM TECHNOLOGY cura la formazione del personale affinché adotti verso gli Utenti comportamenti professionali che facilitino la comunicazione. Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai cittadini con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche.

Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

- STANDARD SPECIFICI

Sono gli standard che misurano la qualità delle prestazioni che l'utente è in grado di valutare direttamente nel rapporto quotidiano con i singoli servizi resi da DM TECHNOLOGY. L'organizzazione dei servizi è definita dal progetto approvato dal Comune di VITULAZIO, dovrà essere anche disponibile e consultabile presso gli uffici comunali. Nel Progetto sono indicate:

- la tipologia dei rifiuti da raccogliere;
- le modalità di organizzazione della raccolta (es. porta a porta, contenitori stradali);
- le caratteristiche dei contenitori;

- le modalità e i tempi di conferimento;
- le frequenze di svuotamento dei contenitori.
- gli altri servizi.

I rifiuti sono conferiti, in maniera visibile, a piè di fabbricato o esercizio commerciale, all'interno di aree condominiali secondo i calendari preposti.

ELENCO SERVIZI
Servizio di raccolta domiciliare di tutte le frazioni di rifiuto presso utenze domestiche e utenze non domestiche
Raccolta della frazione imballaggi presso le utenze commerciali
Servizio raccolta su chiamata, ingombranti, R.A.E.E. sfalci e ramaglie e toner
Servizio di raccolta rifiuti cimiteriali assimilabili agli urbani
Raccolta e trasporto R.U.P. pile esauste, farmaci scaduti
Raccolta oli vegetali esausti
Servizio di raccolta e pulizia in occasione di Fiere e Sagre
Servizio raccolta e pulizia aree mercatali
Servizio di trasporto presso gli impianti di recupero/smaltimento
Servizio di spazzamento meccanizzato e misto
Servizio di spazzamento manuale.
Servizio di svuotamento cestini portarifiuti e servizi di igiene correlati.
Raccolta deiezioni canine, foglie e siringhe abbandonate.
Servizio lavaggio strade
Servizio pulizia pozzetti stradali e caditoie
Servizio diserbo stradale
Servizio rimozione rifiuti abbandonati
Responsabili del Servizio
Call Center e servizi amministrativi

Servizio di lavaggio strade
Servizio di lavaggio e disinfezione dei contenitori e cestini pubblici

- Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati e differenziati

La raccolta dei rifiuti è garantita con frequenze e modalità adeguate ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro pubblico.

Il territorio del Comune è suddiviso in zone n 3 macro-zone operative di intervento per la raccolta presso utenze domestiche al fine di ottimizzare le operazioni di raccolta, come meglio specificato negli allegati grafici.

I contenitori adibiti al conferimento risultano idonei a proteggere i rifiuti dagli agenti atmosferici e dagli animali e ad impedire esalazioni moleste. Le aree di alloggiamento dei contenitori dei rifiuti sono sottoposte, con cadenza quotidiana, ad interventi di pulizia per evitare l'insorgere di pericoli di natura igienico-sanitaria.

Le fasce orarie durante le quali i contenitori/sacchi vengono svuotati/ritirati sono le seguenti:

- Quotidiano dalle 6,00 alle 12,20.

Il ritardato prelievo di sacchi e/o svuotamento di alcuni contenitori derivante da cause estranee all'organizzazione (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc.), viene comunque contenuto entro le 24 ore, purché sia superata la situazione di ostacolo.

- Raccolte differenziate

Per raccolta differenziata si intende la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia e/o energia.

I **materiali recuperabili** per i quali è istituito uno specifico servizio di raccolta differenziata sono:

- a) carta e cartone;
- b) imballaggi primari (in vetro, alluminio plastica, banda stagnata, etc.) rifiuti di imballaggio;
- c) frazione organica umida;
- d) potature e sfalci;
- e) raee e ingombranti;
- f) indumenti usati;

Per evitare situazioni di pericolo per la salute e/o per l'ambiente è istituito altresì un servizio di raccolta differenziata dei **rifiuti urbani pericolosi**:

- a) prodotti relativi ai contenitori etichettati "T e/o F" (vernici, solventi, pesticidi, inchiostri, adesivi, sigillanti, bagni fotografici, bombolette spray);
- b) prodotti farmaceutici inutilizzati, scaduti o avariati;
- c) pile e batterie esauste.
- d) Oli alimentari esausti
- e) Cartucce per stampanti e toner

- Raccolta rifiuti ingombranti

I rifiuti ingombranti (elettrodomestici RAEE, mobilio, suppellettili, etc.) saranno ritirati presso il domicilio su suolo pubblico, a titolo gratuito su richiesta dei clienti da inoltrare al numero verde.

Qualora, per motivi di forza maggiore, la DM TECHNOLOGY non possa intervenire nel giorno concordato, è garantito il recupero nel giorno feriale seguente.

È vietato depositare i rifiuti ingombranti, beni durevoli e RAEE contestualmente ai materiali oggetto di raccolta domiciliare calendarizzata.

- Servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento interesserà con modalità manuale e meccanizzata l'intero territorio comunale.

- Servizi complementari

Rientrano nei servizi atti ad intervenire per dare pregio a spiagge e zone archeologiche, interventi quantificati con un numero di interventi annui pianificati e/o su richiesta dell'Ente

- Altri servizi

DM TECHNOLOGY, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale, quali:

- Raccolta rifiuti pericolosi (pile, farmaci, oli vegetali esausti, contenitori t e/o f,)
- Diserbo
- Spurgo caditoie stradali
- Lavaggio e disinfezione strade, cestini e contenitori
- Altri servizi

DIFFERENZIAMOCI

UN PICCOLO GESTO
UN GRANDE RISULTATO

CALENDARIO DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

Numero Verde
800 774 704

DEPOSITARE I RIFIUTI: DALLE ORE 20:00 DEL GIORNO PRECEDENTE ALLE 06:00 DEL GIORNO INDICATO

GIORNI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
UMIDO RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA						
MULTIMATERIALE IMBALLAGGI IN PLASTICA LATTINE, BARATTOLAME						
VETRO BOTTIGLIE VASETTI E BARATTOLI						
CARTA CARTONCINI, CARTACCE IMBALLAGGI IN CARTONE						
SECCO RESIDUO RIFIUTI NON RICICLABILI						

INGOMBRANTI | RAEE

Per il ritiro è necessaria la prenotazione, utilizzando una delle seguenti modalità:

- contattare il Numero Verde 800 774 704 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00.
 - compilare il form sul sito: www.dmtsrl.it/vitulazio
- I rifiuti devono essere conferiti solo il Mercoledì e Giovedì seguendo le indicazioni ricevute dal nostro operatore.

VERDE: FIORI, SFALCI E RAMAGLIE

Per il ritiro, contattare il Numero Verde 800 774 704, attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00.

I rifiuti Verdi, da Maggio a Settembre, saranno ritirati esclusivamente il Lunedì e il Martedì.

Mentre, da Ottobre ad Aprile solo il Martedì.

RUP: FARMACI | PILE | TONER

Farmaci scaduti o non utilizzati devono essere conferiti nei contenitori installati c/o la Farmacie e la Pararmacie.

Pile e batterie di uso domestico devono essere conferite nei contenitori presso i rivenditori autorizzati.

Toner e consumabili di stampa, devono essere conferiti, presso l'Eco Sportello (via Roma, 107) o la sede Comunale.

OLI ESAUSTI DI ORIGINE VEGETALE

Gli Oli esausti, vanno travasati in bottiglie di plastica da conferire, gratuitamente, presso i punti di raccolta fissi. Per conoscere le postazioni, scarica e consulta l'applicazione Junker

DUBBI SULLA DIFFERENZIATA?

L'App che ti aiuta a differenziare correttamente i rifiuti. Scarica Junker per il tuo dispositivo mobile, è gratuita.

vitulaziodifferenzia@gmail.com

il Sindaco: Antonio Scialdone



UMIDO. RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA

LUNEDÌ | MERCOLEDÌ | SABATO

avanzi di pane, pasta, riso, farina, pesce, carne, cibi in genere e alimenti avariati; scarti e avanzi di frutta e verdura, formaggi e salumi; fondi di caffè, filtri di tè e camomilla; piccoli ossi, gusci d'uovo; fiori recisi e piante domestiche; pezzetti di legno, paglia, segatura, ceneri spente di camini; tovaglioli di carta unti, carta assorbente usata; escrementi, piume, lettieri di piccoli animali domestici biodegradabili; bastoncini compostabili per le orecchie.



MULTIMATERIALE PLASTICA E LATTINE

MARTEDÌ | GIOVEDÌ

piatti e bicchieri in plastica monouso, vasetti di yogurt, bottiglie di acqua e bibite; flaconi di detergenti, dispenser saponi; reggette stringipacchi, blister, cellophane; polistirolo; contenitori PET - HDPE - PVC - LDPE - PP - PS.

Scatolette e lattine in banda stagnata, contenitori in metallo (pelati, tonno, mais, cibo per animali, etc); contenitori in alluminio per alimenti, carta alluminio; bombolette spray vuote (panna, deodorante, lacche); lattine col simbolo AL.



VETRO: CONTENITORI E IMBALLAGGI IN VETRO

LUNEDÌ

bottiglie in vetro prive di tappo; fiaschi senza paglia; barattoli e vasetti in vetro; vetri vari anche se rotti; bicchieri e brocche in vetro (no cristallo o pirex); contenitori vari in vetro per alimenti e non, senza tappi e/o altri materiali.



CARTA: E IMBALLAGGI IN CARTONE

MERCOLEDÌ | SABATO

giornali, quotidiani e riviste; tovaglioli e fazzoletti non sporchi o unti; libri e quaderni (privati delle copertine in pelle, similpelle o altro materiale non cartaceo); fotocopie e fogli usati (togliendo le parti adesive, in plastica o metallo); cartoni, imballaggi di cartone, cartoni per pizza solo se puliti; contenitori in Tetra Pak vuoti per latte, vino e alimenti privati dei tappi e ben lavati e scolati; scatole per pasta e alimenti; buste/sacchetti zucchero e farina.



SECCO RESIDUO: RIFIUTI NON RICICLABILI

VENERDÌ

posate in plastica, oggetti in plastica (non imballaggi) e gomma; carta carbone, oleata, da forno, plastificata, vetrata, pannolini e assorbenti; sacchetti aspirapolvere, piccoli oggetti in legno verniciato; spugne, stracci; giocattoli (non elettrici ed elettronici); CD, DVD, cassette audio/video; cristallo, ceramica e porcellana, cicche di sigarette; penne, pettini, calze; cosmetici, spazzolini, lampadine ad incandescenza, lumini; piccoli vasi di piante; peli di animali e lettieri in silicio.



INGOMBRANTI

SU PRENOTAZIONE | 800 774 704

mobili, armadi, poltrone, divani, sedie, reti da letto, materassi; porte, finestre, tapparelle; sanitari; parti metalliche di grandi dimensioni o accoppiate ad altri materiali; pentolame, parti metalliche di grandi dimensioni; giocattoli di grandi dimensioni; vetri di grandi dimensioni; parti meccaniche.

Depositare i rifiuti nei pressi della propria abitazione, livello strada, nel giorno ed orario concordato con l'operatore.



RAEE: APPARECCHIATURE ELETTRICHE ELETTRONICHE

800 774 704

mobili, armadi, poltrone, divani, sedie, reti da letto, materassi; porte, finestre, tapparelle; sanitari; parti metalliche di grandi dimensioni o accoppiate ad altri materiali; pentolame, parti metalliche di grandi dimensioni; giocattoli di grandi dimensioni; vetri di grandi dimensioni; parti meccaniche.

Depositare i rifiuti nei pressi della propria abitazione, livello strada, nel giorno ed orario concordato con l'operatore.



RIFIUTI VERDI: SFALCI, POTATURE E RAMAGLIE

| 800 774 704

sfalci d'erba, fogliame e fiori recisi; cortecce, segatura e paglia; ramaglie, potature di piccoli alberi e siepi; residui vegetali da pulizia di orti e giardini.

Si consiglia di ridurre il volume degli sfalci, lasciando l'erba depositata in giardino prima del conferimento.



JUNKER APP

L'App che ti aiuta a differenziare correttamente i rifiuti, e non solo...

Utilizzarla è molto semplice, l'Applicazione riconosce i prodotti e spiega come smaltirli, in maniera semplice, veloce e soprattutto senza errori.

Scarica l'App per il tuo dispositivo mobile, e scegli il Comune di Vitulazio.



INFORMAZIONI UTILI

| ECO SPORTELLINO - VIA ROMA, 107

- è vietato esporre rifiuti in orari difforni da quelli previsti;
- è vietato conferire ingombranti, RAEE e sfalci al di fuori dei giorni di raccolta previsti;
- è assolutamente vietato conferire tipologie di rifiuti provenienti da attività di piccole manutenzioni edili.
- è assolutamente vietato utilizzare i sacchi neri.
- Eco Sportello: aperto dal Lunedì al Sabato, dalle ore 08:00 alle ore 13:00.

vitulaziodifferenzia@gmail.com

il Sindaco: Antonio Scialdone

DM TECHNOLOGY SRL
P.iva: 05880000657



Sede legale / amministrativa:
Via Leonardo da Vinci, 05
84018 Scafati (SA)



081 182 62 365



info@dmtsrl.it

CALENDARIO UTENZE NON DOMESTICHE

DIFFERENZIAMOCI

GRAZIE ALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA
IN ITALIA SI RICICLANO 8 IMBALLAGGI SU 10

Numero Verde
800 774 704

DEPOSITARE I RIFIUTI: DALLE ORE 20:00 DEL GIORNO PRECEDENTE ALLE 06:00 DEL GIORNO INDICATO

GIORNI DI RACCOLTA DEI RIFIUTI	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO
UMIDO RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA						
MULTIMATERIALE IMBALLAGGI IN PLASTICA LATTINE, BARATTOLAME						
VETRO BOTTIGLIE VASETTI E BARATTOLI						
CARTA CARTONCINI, CARTACCE IMBALLAGGI IN CARTONE						
SOLO CARTONI* IMBALLAGGI E SCATOLE IN CARTONE						
SECCO RESIDUO RIFIUTI NON RICICLABILI						

PER LE UTENZE COMMERCIALI FOOD AREA MOVIDA E PIAZZA RICCARDO È PREVISTA LA RACCOLTA DEL VETRO ANCHE LA DOMENICA

***SCATOLE IN CARTONE, SCATOLE FUSTELLATE PER SPEDIZIONE, SCATOLE PROTETTIVE, PALLET IN CARTONE AD ALTA RESISTENZA, IMBALLAGGI PER BOTTIGLIE, OVVERO TUTTI I TIPI DI IMBALLAGGI E PROTEZIONI IN CARTONE.**

In caso di attività in possesso di contenitore carrellato, inserire il sacco all'interno dello stesso. La collocazione dei carrellati dovrà rispondere ai requisiti di **pertinenza privata**, accessibilità e sicurezza, ed ogni utente avrà il compito di esporre il proprio contenitore sul suolo pubblico, nei giorni ed orari stabiliti dal regolamento comunale. Dopo lo svuotamento i contenitori dovranno essere ritirati, a cura dell'utente, dalla pubblica strada. Sarà compito dell'utente avere cura dei contenitori, affidati in comodato d'uso gratuito.

Eco Sportello: punto di incontro tra DM Technology e i cittadini, dove è possibile chiedere informazioni sul servizio di raccolta, fare segnalazioni e conferire i toner. L'Eco Sportello rappresenta un segno tangibile del cambiamento e di come l'amministrazione comunale, in collaborazione con la ditta affidataria, si mette al servizio del cittadino.

vitulaziodifferenzia@gmail.com

il Sindaco: Antonio Scialdone

DM TECHNOLOGY SRL
P.iva: 05880000657



Sede legale / amministrativa:
Via Leonardo da Vinci, 05
84018 Scafati (SA)



081 182 62 365



info@dmtsrl.it

DEPOSITARE I RIFIUTI: DALLE ORE 20:00 DEL GIORNO PRECEDENTE ALLE 06:00 DEL GIORNO INDICATO



UMIDO. RIFIUTI DI ORIGINE ORGANICA

Scarti di cucina, di frutta e di verdura, avanzi di cibo, piccoli ossi, gusci d'uovo, alimenti avariati e scaduti, formaggi e salumi; fondi di caffè, filtri di tè e camomilla; piccole potature, fiori recisi; pezzetti di legno, paglia, segatura, ceneri spente di camini; tovaglioli di carta unti, carta assorbente usata.



MULTIMATERIALE: PLASTICA, LATTINE E BARATTOLAME

Imballaggi in Plastica: Piatti e bicchieri monouso, vasetti di yogurt, bottiglie di acqua e bibite; grucce appendiabiti; bottiglie di detergenti, taniche per liquidi, flaconi e dispenser di detersivi e saponi; reggette stringipacchi, blister, reti e cassette per la frutta, cellophane da imballaggio; polistirolo; contenitori con sigle PET - HDPE - PVC - LDPE - PP - PS. **Non inserire prodotti compostabili.**

Metalli vari: Scatolette e lattine in banda stagnata, contenitori in metallo o alluminio per alimenti, carta alluminio; bombolette spray vuote, lattine col simbolo AL, ACC o FE.



VETRO: CONTENITORI E IMBALLAGGI IN VETRO

bicchieri e brocche, solo se in vetro [no cristallo, no pirex]; fiaschi senza paglia; barattoli e vasetti; bottiglie prive di tappi. Contenitori vari in vetro per alimenti e non, senza tappi e/o altri materiali diversi; Vetri vari anche se rotti. **Non inserire vetri di finestre, porte o di stoviglie.**



SOLO CARTA. GIORNALI, RIVISTE, CARTA E CARTONCINI VARI

giornali, quotidiani e riviste; tovaglioli e fazzoletti non sporchi o unti; libri; fotocopie e fogli. Contenitori in Tetra Pak: latte, vino e alimenti scuotati e privati dei tappi; scatole per pasta e alimenti; buste/sacchetti zucchero e farina. **Attenzione carta chimica e scontrini fiscali non vanno nella carta, ma nel secco residuo.**



CARTONE SELETTIVO. IMBALLAGGI E BOX IN CARTONE

scatole e casse in cartone, scatole fustellate per spedizione, scatole protettive, imballaggi per bottiglie, pallet in cartone ad alta resistenza, ovvero tutti i tipi di imballaggi e protezioni in cartone.



SECCO RESIDUO: RIFIUTI NON RICICLABILI

posate in plastica; oggetti in gomma; carta oleata, da forno, plastificata, vetrata, chimica e scontrini; polveri e sacchetti di aspirapolveri; pannolini, assorbenti; piccoli oggetti verniciati; giocattoli [no elettrici/elettronici]; CD, DVD, cassette audio/video; cristallo, terracotte, porcellane; cicche di sigarette; vasi, penne e cosmesi.

Oli Esausti di Origine Vegetale

L'olio cotto o fritto che resta in padella, se non smaltito correttamente provoca gravi danni all'ambiente.

È assolutamente vietato sversare gli oli nel lavandino.

Gli Oli esausti, vanno travasati in bottiglie di plastica da conferire, gratuitamente, presso i punti di raccolta fissi. Per conoscere le postazioni, consulta l'App Junker.

Ingombranti | RAEE

Per il ritiro è necessario fissare un appuntamento:

- contattare il Numero Verde 800 774 704 attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:30 alle ore 18:00.

- compilare il form sul sito: www.dmtsrl.it/vitulazio

I rifiuti devono essere conferiti solo il Mercoledì e Giovedì.



ATTENZIONE

È fatto divieto assoluto di depositare qualsiasi tipo di rifiuto in sacchi neri, tali da impedire la verifica del corretto conferimento rispetto alle frazioni merceologiche previste dal calendario di raccolta.

È vietato l'abbandono e/o il deposito incontrollato di rifiuti sul suolo, nel sottosuolo e in acqua.

Chiunque abbandoni rifiuti di ogni genere in maniera non civile o violi le disposizioni circa le modalità della raccolta differenziata sarà punito con sanzioni amministrative.

In presenza di violazioni gravi, utente, sarà denunciato alle autorità competenti.

LA TUTELA

- Ufficio interno di controllo

Le violazioni alla presente carta dei servizi pubblici vanno denunciate all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico che compierà gli accertamenti del caso e comunicherà le determinazioni aziendali entro 30 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere al Comitato di Tutela, sempre tramite il suddetto ufficio.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta dell'utente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra DM TECHNOLOGY ed Utente. Il Comitato di Tutela è composto da:

- 1) il Legale rappresentante de DM TECHNOLOGY (o suo delegato) che lo presiede,
- 2) il rappresentante dell'Associazione dei Consumatori presente sul territorio
- 3) da un rappresentante del Comune

VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

Il grado di soddisfazione degli utenti in merito alla qualità del servizio reso viene rilevato attraverso apposite indagini periodiche, mirate a conoscere le esigenze dell'utente su alcuni aspetti specifici del servizio, e condotte attraverso le modalità seguenti:

- interviste telefoniche;
- invio di questionari;
- incontri pubblici.

DM TECHNOLOGY, sulla base delle opinioni raccolte si impegna a recepire i suggerimenti dei clienti e a valorizzare i reclami, conducendo un'analisi delle loro possibili cause, al fine di migliorare la qualità dei servizi erogati.

DM TECHNOLOGY si impegna a dare ampia e completa informazione al Comune, alle Associazioni dei consumatori, ai mass-media dei risultati delle indagini, nonché dei progetti ed iniziative conseguenti.

CONTROLLI

DM TECHNOLOGY riconosce al Comune il diritto di effettuare controlli in qualsiasi momento in ordine a tutte le articolazioni dei servizi svolti, alla qualità degli stessi, alla manutenzione degli automezzi, delle attrezzature e degli impianti eventualmente affidati.

VALIDITA' E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi sarà disponibile per tutti i cittadini presso

- gli uffici della DM TECHNOLOGY ubicati in Via Roma, 77 - *VITULAZIO (CE)*
- l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune,
- DM TECHNOLOGY garantisce inoltre la diffusione della Carta in modo capillare a tutti gli utenti del servizio.

Le successive variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite i mezzi di informazione della società.

Gli standard e gli impegni della DM TECHNOLOGY contenuti nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio del Comune.

Consultazioni – Verifiche – Monitoraggio

L'azienda si adopera da subito all'istituzione di un efficiente sistema di monitoraggio permanente, al fine di garantire:

- il rispetto dei parametri del servizio offerto e di quanto stabilito nelle Carta della qualità per poter valutare le osservazioni e i reclami avanzati dai cittadini;
- l'efficienza del compostaggio domestico e il corretto uso delle attrezzature fornite alle utenze interessate;

Tale scopo viene perseguito mediante l'avvio di consultazioni periodiche (incontri azienda/utenza) e mediante la redazione/attivazione di un progetto di indagine finalizzato alla rilevazione della customer satisfaction, ovvero mediante l'individuazione di una procedura, di seguito dettagliata, finalizzata alla realizzazione ed il rilascio di un sistema di customer satisfaction sui servizi svolti in termini di monitoraggio, valutazione del gradimento e fruibilità.

CONSULTAZIONI

DM TECHNOLOGY avvierà con cadenza annuale consultazioni dell'utenza, ovvero organizzerà incontri con attori di varia entità (associazioni di consumatori, comitati, associazioni ambientaliste, associazioni e rappresentanti delle attività produttive operanti sul territorio, stakeholders, etc)

Ulteriori momenti di ascolto saranno **le giornate ecologiche con punti informativi e interviste in strada** nei luoghi di maggiore afflusso. In queste occasioni di incontro sarà possibile sottoporre un questionario di gradimento per rilevare la percezione dei servizi e dei risultati raggiunti. Al fine di assicurare un continuo aggiornamento, saranno coinvolte le associazioni volontarie presenti nel territorio dedite al monitoraggio delle attività, che utilizzeranno i seguenti strumenti:

- questionari di gradimento;
- sondaggi telefonici con campionamento casuale;
- materiali informativi.

VERIFICA E MONITORAGGIO DELLA CUSTOMER SATISFACTION

La verifica ed il monitoraggio della customer satisfaction verranno attuati mediante l'applicazione di una procedura che si articolerà nelle seguenti fasi:

1. Progetto dell'indagine
2. Raccolta delle informazioni
3. Elaborazione e interpretazione dei dati raccolti
4. Uso e la comunicazione dei risultati

SCOPO

La procedura specifica le responsabilità, le modalità di analisi dei dati qualitativi rilevati dai servizi effettuati e la tipologia di statistiche che possono essere fatte utilizzando i suddetti dati.

Gli scopi delle sintesi e delle analisi statistiche sono di:

- monitorare nel tempo l'andamento della qualità di un determinato servizio;
- evidenziare i difetti e gli inconvenienti più frequenti ed importanti per intraprendere azioni correttive finalizzate a ridurli.

APPLICABILITÀ

Le tecniche di analisi specificate nella procedura si applicano esclusivamente alle Commesse con caratteristiche di regolarità almeno mensile, in quanto solo con tale ipotesi si hanno dati di ritorno che possono essere considerati significativi. La procedura trova inoltre applicazione in tutte le elaborazioni dei dati effettuate per monitorare tutti gli aspetti aventi influenza sulla qualità, quali ad esempio (elenco non esaustivo):

- reclami/inconvenienti provenienti dall'esterno (committente ed utenti dei servizi);
- qualità e tempi di consegna delle forniture;
- costi aziendali.

TERMINOLOGIA ED ABBREVIAZIONI

RGI	RESPONSABILE SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA
RT	RESPONSABILE TECNICO

RESPONSABILITÀ

La procedura si rivolge a:

- RT, responsabile dell'individuazione dei parametri di processo e di prodotto da tenere sotto controllo e quindi della raccolta delle registrazioni inerenti alle Commesse;
- RGI, responsabile dell'individuazione dei parametri da tenere sotto controllo e quindi delle elaborazioni statistiche a partire dai rilievi effettuati anche con l'ausilio del personale operativo e direttivo.

PROCEDURA

Generalità

L'utilizzo di specifiche tecniche statistiche, per un'analisi qualitativa e di tendenza dei servizi, richiede l'esistenza di "indicatori"; per indicatori si intendono grandezze, qualitative e/o quantitative, che forniscono informazioni sulle prestazioni del Sistema Qualità.

I dati sono raccolti in osservanza alle seguenti norme generali:

- 1) le informazioni sugli eventi devono essere raccolte in modo organizzato e facile da utilizzare (ad es. moduli);
- 2) le stesse informazioni e/o registrazioni devono essere sintetiche e tali da permettere l'individuazione in classi o tipologie omogenee di eventi;

3) le informazioni devono essere riconducibili ad uno specifico Servizio/Prodotto.

Spetta ad Assicurazione Qualità individuare gli strumenti statistici da utilizzare (medie aritmetiche, indici di variabilità, istogrammi, diagrammi di Pareto, ecc.), in relazione alle caratteristiche dell'indicatore e al tipo e campione dei dati.

I risultati delle analisi statistiche sono presentati da Assicurazione Qualità in sede di Riesame della Direzione al fine di mettere a disposizione della Direzione uno strumento di valutazione del Sistema Qualità aziendale.

RIFERIMENTI

Manuale SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATA

Norma UNI EN ISO 9001:2008 / 14001 :2004 / OHSAS 18001/2007

ARCHIVIAZIONE

Le schede di raccolta dati compilate dal personale predisposto così come gli elaborati contenenti i risultati delle analisi statistiche condotte sono conservati a cura di RGI. Il personale incaricato della compilazione delle schede conserva le stesse fino al momento della consegna delle stesse, una volta compilate, ad RGI.





ALLEGATI

Modulo n° 1: modulo reclamo.

Modulo n° 2: modulo suggerimenti

Modulo n° 3: modulo gradimento servizi forniti

DM TECHNOLOGY SRL
P.iva: 05880000657



Sede legale / amministrativa:
Via Leonardo da Vinci, 05
84018 Scafati (SA)



081 182 62 365



info@dmtsrl.it

Modulo Reclamo

Spettabile **DM Technology** Via Roma 77 –
Vitulazio c.a.p. Vitulazio (CE)

Io sottoscritto/a Nome _____ Cognome _____

residente in _____ via _____ n° _____

Esprimo il seguente reclamo:

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

barrare opzione scelta

☐ via fax al seguente numero : _____

☐ via e-mail al seguente indirizzo : _____

☐ con lettera al seguente indirizzo : _____

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____ Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.lgs 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____ Firma _____



Modulo Suggerimenti

Spettabile **DM Technology**

Via Roma, 77 – Vitulazio c.a.p.

VITULAZIO (CE)

Formulo il seguente suggerimento:

Si prega inoltre di lasciare un recapito telefonico tel. _____

Data _____

Firma _____

DM TECHNOLOGY SRL
P.iva: 05880000657



Sede legale / amministrativa:
Via Leonardo da Vinci, 05
84018 Scafati (SA)



081 182 62 365



info@dmtsrl.it

Modulo di gradimento dei servizi forniti

Spettabile **Dm Technology**

Via Roma, 77 – Vitulazio

c.a.p. VITULAZIO (CE)

Gentile Cliente, le chiediamo di compilare le seguenti tabelle predisposte dalla Dm Technology e distribuite ai cittadini di VITULAZIO (CE) di trasmetterle nostra azienda in uno dei seguenti modi:

per posta al seguente indirizzo: via Leonardo Da Vinci, n.5

via mail al seguente indirizzo: ufficiotecnico@dmtsrl.it

Grazie della gentile collaborazione

DATI RELATIVI ALL'INTERESSATO

1. Genere

☐ Maschio	☐ Femmina
----------------------------------	----------------------------------

2. La preghiamo di indicare la sua età

☐ da 18 a 24	☐ da 25 a 34	☐ da 35 a 44	☐ da 45 a 54	☐ da 55 a 64	☐ oltre 65
-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-------------------------------------	-----------------------------------

3. La preghiamo di indicare il suo titolo di studio

☐ nessuno	☐ licenza elementare	☐ licenza media inferiore	☐ licenza media superiore	☐ laurea
----------------------------------	---	--	--	---------------------------------

4. La preghiamo di indicare da quanti componenti è formata la sua famiglia

☐ 1 (da solo)	☐ 2	☐ 3	☐ 4	☐ oltre 4
--------------------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------	----------------------------------

5. La preghiamo di indicare qual è la sua Professione

☐ Studente	☐ Casalinga	☐ Pensionato	☐ Operaio/a
☐ Impiegato/a	☐ Insegnante	☐ Funzionario/Quadro	☐ Dirigente
☐ Libero professionista	☐ Commerciante	☐ Imprenditore	☐ Altro

PERCEZIONE DELLA QUALITA'

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

ATTESE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione su cosa si aspetta da un'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità del servizio in generale inteso come regolarità negli svuotamenti, pulizia contenitori, pulizia delle strade, ecc										
Trasparenza delle tariffe, facilità e chiarezza										
Tempestività di intervento per guasti e/o emergenze										
Facilità e rapidità di accesso ai servizi e alle informazioni										
Nessuna di queste cose. Suggestimenti:										

RAPPORTO CON IL CLIENTE

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, il suo voto rispetto all'Azienda fornitrice di servizi di igiene ambientale per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al rapporto col cliente:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)										
Tempi di attesa (agli sportelli, al call center, ecc.)										

Cortesia e disponibilità del personale a contatto con il pubblico										
Disponibilità servizi via internet										
Tempi di preavviso in caso di interruzione del servizio (difficili situazioni climatiche, scioperi, ecc.)										
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant sito web, carta dei servizi, ecc.)										

ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

La preghiamo di selezionare le modalità di comunicazione/interazione utilizzate per entrare in contatto con l'Azienda indicando il livello di gradimento in una scala da 1 a 10:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Sportello clienti										
Numero verde/call center										
Sito Internet										
Posta elettronica										
Nessuna di queste										

SERVIZIO OFFERTO

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti relativi al servizio offerto:

	1 bassa	2	3	4	5	6	7	8	9	10 alta
Qualità complessiva del servizio										
Continuità nell'erogazione del servizio										
Tempestività di intervento per la riparazione dei guasti										
Tempi di risposta alle richieste degli utenti										
Adeguatezza dei contenitori										
Percezione del rapporto qualità/prezzo del servizio di igiene										

RECLAMI

La preghiamo di esprimere, utilizzando una scala da 1 a 10, una valutazione per quanto riguarda i seguenti aspetti: (1=valutazione bassa; 10=valutazione alta)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Quanto spesso ha sentito l'esigenza di presentare un reclamo all'Azienda di igiene ambientale										
Se si è rivolto almeno una volta all'Azienda per disservizi, in che misura la risposta l'ha soddisfatta?										