

**CARTA DEI SERVIZI ECO.LAN.
S.P.A. DICEMBRE 2019**



1.	PREMESSA.....	2
1.1	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	2
1.2	AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	2
2.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	3
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
3.1	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'.....	5
3.2	QUALITÀ.....	5
3.3	SICUREZZA.....	5
3.4	ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA.....	6
3.5	CONTINUITA'.....	6
3.6	CORTESIA.....	6
3.7	APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE.....	6
3.8	RISPETTO DELLE NORME.....	6
3.9	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	6
4.	LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	7
4.1	RAPPORTI CON L'UTENZA E RECLAMI.....	7
4.2	TEMPI DI RISPOSTA.....	7
4.3	ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI.....	7
4.4	QUALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	8
4.4.1	Frequenza Raccolte UtENZE Domestiche e Non domestiche e tipologia di servizi.....	8
4.4.2	Gestione Eco Centri Comunali.....	10
4.4.3	Correttezza nei rapporti con l'utente.....	11
4.4.4	Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti.....	11
4.4.5	Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze dell'utente.....	11
4.5	TRASPARENZA.....	11
4.5.1	Garanzie di sicurezza e tutela ambientale.....	12
4.6	VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE.....	12
4.6.1	Customer satisfaction Audit Settembre 2019.....	12
	MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO - SUGGERIMENTO.....	14

1. PREMESSA

1.1 COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

La Ecolan Spa è il gestore affidatario del servizio di igiene urbana, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redige la presente Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino - utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino.

La Carta rappresenta l'impegno che l'Azienda si assume nei confronti degli utenti e dei fruitori dei servizi in genere. Con questo documento, l'Azienda si impegna infatti a garantire l'erogazione di un servizio la cui qualità rispetti gli standard stabiliti nella Carta stessa. Essa intende chiarire il rapporto e le strategie di miglioramento continuo del "prodotto-servizio".

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 comprendere il funzionamento del sistema aziendale. L'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con l'Azienda, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo.

1.2 AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Il presente documento viene aggiornato ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. La Carta sarà pubblicata sul sito internet aziendale.

ECO.LAN. S.p.a. si impegna a mantenere aggiornata la presente carta, in funzione delle normative e disposizioni degli organismi competenti che saranno emanate, delle mutate condizioni di mercato, delle necessità ed esigenze emerse, nonché nell'ottica di perseguire un continuo miglioramento delle proprie prestazioni.

Gli aggiornamenti della carta dei servizi verranno messi a disposizione degli utenti che, a tal fine, saranno adeguatamente informati.

La presente carta del servizio igiene ambientale è un documento della qualità e pertanto è gestita ed aggiornata secondo quanto previsto nel sistema di gestione documentale della qualità. Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, con l'esclusione quindi di situazioni straordinarie, ad esempio fenomeni naturali di eccezionale gravità, oppure di eventi causati da terzi, per esempio scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.

2. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

ECO.LAN. S.p.A., società di servizi integrati per l'ambiente, opera nel territorio abruzzese con attività moderne ed all'avanguardia, volte a garantire le più adeguate e comode metodologie di differenziazione e conferimento dei rifiuti, nonché a fornire risposte concrete alle esigenze delle utenze servite e delle caratteristiche territoriali dei comuni in cui opera.

- Raccolta e trasporto rifiuti urbani e assimilati
- Raccolta differenziata.
- Servizi di igiene urbana.
- Progettazione e gestione di servizi di "raccolta porta a porta".
- Progettazione di isole ecologiche.
- Progettazione, costruzione e gestione di centri di raccolta.
- Gestione della Piattaforma di Recupero di tipo A per le frazioni differenziate.
- Supervisione dell'attività svolta dal Concessionario per la gestione della Discarica consortile.
- Servizi di comunicazione e sensibilizzazione ambientale.

La ECO.LAN. S.p.A. nasce come Consorzio Comprensoriale Smaltimento Rifiuti Lanciano nel 1992 e nel dicembre del 2010 viene trasformata in società per azioni .

ECO. LAN. S.p.a. è una società pubblica costituita da 67 Comuni per un complessivo di circa 182.000 abitanti residenti nel vasto territorio Frentano, Sangro Aventino, Ortonese-Marrucino, alto e medio Vastese:

N.	Comune	Abitanti
1	Altino	2.794
2	Archi	2.310
3	Arielli	1.178
4	Atessa	10.769
5	Bomba	920
6	Borrello	396
7	Carpineto Sinello (Unione Comuni del Sinello)	730
8	Carunchio (Unione Comuni del Sinello)	669
9	Casoli	5.973
10	Casalbordino	6.129
11	Castel Frentano	4.373
12	Castiglione Messer Marino	1.748
13	Civitaluparella	386
14	Civitella M.Raimondo	917
15	Colledimacine	257
16	Colledimezzo	567
17	Crecchio	2.861

N.	Comune	Abitanti
35	Montenerodomo	821
36	Mozzagogna	2.249
37	Orsogna	3.881
38	Ortona	23.876
39	Paglieta	4.331
40	Palena	1.443
41	Palmoli (Unione Comuni del Sinello)	1.001
42	Palombaro	1.154
43	Pennadomo	336
44	Pennapedimonte	534
45	Perano	1.680
46	Pietraferrazzana	132
47	Pizzoferrato	1.160
48	Poggiofiorito	985
49	Pollutri	2.224
50	Quadri	901
51	Rocca San Giovanni	2.360

18	Dogliola (Unione Comuni del Sinello)	383
19	Fallo	156
20	Fara San Martino	1.557
21	Filetto	1.033
22	Fossacesia	6.204
23	Frisa	1.936
24	Gamberale	342
25	Gessopalena	1.653
26	Guardiagrele	9.599
27	Guilmi (Unione Comuni del Sinello)	434
28	Lama dei Peligni	1.444
29	Lanciano	36.569
30	Lettopalena	378
31	Montazzoli (unione Comuni del Sinello)	1.041
32	Montebello Sul S.	105
33	Monteferrante	157
34	Montelapiano	83

52	Roccascalegna	1.404
53	Roio Del Sangro	123
54	Rosello	289
55	Sant' Eusanio Del Sangro	2.490
56	San Giovanni Lipioni (Unione Comuni del Sinello)	185
57	San Vito Chietino	5.242
58	Santa Maria Imbaro	1.859
59	Taranta Peligna	460
60	Tollo	4.124
61	Torino Di Sangro	3.122
62	Tornareccio	1.980
63	Torrebruna (Unione Comuni del Sinello)	1.092
64	Torricella Peligna	1.498
65	Treglio	1.545
66	Tufillo (Unione Comuni del Sinello)	434
67	Villa Santa Maria	1.465
TOTALE ABITANTI		182.431

La società nasce con l'obiettivo primario di elaborare e realizzare un Sistema Integrato di Gestione dei Rifiuti attuando iniziative in conformità a quanto previsto nella parte IV del D.Lgs. 152/06 e s.m.i. volte a portare una efficiente e efficace politica ambientale, sia attraverso una progressiva e programmatica azione per la riduzione dei rifiuti sia per conseguire gli obiettivi di raccolta differenziata previsti dalla normativa vigente.

Grande attenzione viene posta inoltre nella gestione degli impianti dove si effettuano le operazioni di smaltimento dei rifiuti indifferenziati (discarica) e valorizzazione dei rifiuti differenziati (piattaforma ecologica) attraverso la SGA (sistema di gestione ambientale) efficiente e attento alle problematiche ambientali.

L'attività aziendale persegue la promozione di una minore produzione di rifiuti e di una maggiore e migliore raccolta differenziata attraverso una consapevole collaborazione delle istituzioni scolastiche e dei cittadini, sviluppando altresì risposte tecnologiche efficaci per il recupero energetico con l'obiettivo primario di diffondere una rinnovata cultura ambientale e applicando politiche premianti per i comuni più virtuosi e penalizzanti per i comuni meno sensibili alle problematiche ambientali legate alla gestione dei rifiuti.

La ECO.LAN. S.p.A svolge, per conto dei Comuni Soci, servizi di igiene urbana coniugando professionalità e competenza idonee a garantire un alto grado di protezione dell'ambiente e della salute pubblica. Dinamismo e tecnologia nell'implementazione di moderni sistemi di gestione della raccolta dei rifiuti contraddistinguono l'attività aziendale, da sempre attenta al raggiungimento di elevate percentuali di raccolta differenziata e di effettivo riciclo degli stessi rifiuti.

La ECO.LAN. S.p.A è autorizzata alla gestione, a mezzo Concessionario, di una Discarica per rifiuti non pericolosi e gestione diretta di una Piattaforma Ecologica di tipo A, di valorizzazione dei rifiuti secchi provenienti dalla raccolta differenziata, entrambe site in Località Cerratina di Lanciano; mentre a Lanciano in Via Arco Della Posta 1 sono situati gli uffici della sede amministrativa dell'azienda e in via Genova di Atessa sono ubicati i mezzi aziendali per la raccolta.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da ECO.LAN. SpA nel rispetto dei seguenti principi:

- Ø EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- Ø QUALITÀ
- Ø SICUREZZA
- Ø ACCESSIBILITÀ E TRASPARENZA
- Ø CONTINUITÀ
- Ø CORTESIA
- Ø RISPETTO DELLE NORME
- Ø APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi 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, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio ECO.LAN. garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di utenti.

3.2 QUALITÀ

ECO.LAN. 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, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

ECO.LAN. ha ottenuto la certificazione del sistema Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo le norme ISO 9001, ISO 14001 ed OHSAS 18001.

3.3 SICUREZZA

ECO.LAN. è impegnata nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo:

- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da vibrazioni meccaniche
- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dal rumore
- alla valutazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi

L'azienda si conforma agli obblighi di legge in materia di sicurezza e, investendo in formazione e informazione ai lavoratori, persegue l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

3.4 ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA

ECO.LAN. assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti.

Ogni utente ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. ECO.LAN. si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive. Le valutazioni fornite dagli utenti saranno utilizzate per la verifica periodica della qualità del servizio.

3.5 CONTINUITA'

ECO.LAN. si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di ECO.LAN. (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali, assemblee e scioperi etc.).

L'azienda 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, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

3.6 CORTESIA

ECO.LAN. si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

ECO.LAN. garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche e social network.

3.7 APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

ECO.LAN. si impegna a collaborare con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti. Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole della città.

3.8 RISPETTO DELLE NORME

ECO.LAN. SpA s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

3.9 TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

ECO.LAN. SpA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

I dati personali che ECO.LAN. raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto normativa vigente. in materia di trattamento dei dati personali

4. LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

4.1 RAPPORTI CON L'UTENZA E RECLAMI

ECO.LAN. garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni e/o reclami (verbali o scritti) sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- social network (facebook)
- l'indirizzo e-mail info@ecolanspa.it
- l'indirizzo pec: protocollo@pec.ecolanspa.it
- il numero verde gratuito da rete fissa e da mobile 800.02 02 29

E' sempre possibile effettuare comunicazioni scritte a mezzo:

- consegna a mano o a mezzo posta agli uffici amministrativi
- via fax al nr. 0872 715087
- via posta elettronica all'indirizzo [via info@ ecolanspa.it](mailto:info@ecolanspa.it)

Nel reclamo l'utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica.

Per facilitare l'utente è stato predisposto il "modulo di segnalazione-reclamo-suggerimento" allegato in fondo a questa carta dei servizi , il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato.

4.2 TEMPI DI RISPOSTA

I tempi standard specifici garantiti da ECO.LAN. s.p.a. per fornire risposte sono:

- richiesta scritta, se richiede sopralluogo 72 ore;
- richiesta scritta, se non richiede sopralluogo 48 ore;
- richiesta telefonica 48 ore;

4.3 ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata ECO.LAN. SpA garantisce:

- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede, presso i punti informativi comunali, sul proprio sito internet.
- il mantenimento di un numero verde gratuito 800.02 02 29 da telefono fisso e da mobile per richiedere informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento, reclami (dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30)
- Ecolan garantisce attraverso l'utilizzo del sito internet e sul social network facebook un rapporto diretto e continuo con gli utenti (per domande sui servizi di raccolta differenziata, distribuzione attrezzature per il servizio "porta a porta", distribuzione materiale informativo etc.)

- sito internet (informazioni sul servizio e relative novità: www.ecolanspa.it)
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi)

4.4 QUALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Sulla base del contratto stipulato con ogni singolo Comune, a titolo esemplificativo verranno svolti principali servizi di raccolta domiciliare:

- Raccolta e trasporto della frazione secca residua
- Raccolta e trasporto della frazione organica umida
- Raccolta e trasporto della frazione carta e cartone
- Raccolta e trasporto degli imballaggi in plastica e metallici
- Raccolta e trasporto della frazione vetro

Ed inoltre a titolo esemplificativo i seguenti altri servizi:

- Raccolta e trasporto degli scarti vegetali
- Raccolta e trasporto di pile e farmaci e T e/o F - ex RUP
- Raccolta di oli vegetali
- Raccolta indumenti usati
- Istituzione di numero verde 800.02 02 29

4.4.1 Frequenza Raccolte Utenze Domestiche e Non domestiche e tipologia di servizi

Tipologia di rifiuto Servizi porta a porta Utenze domestiche	Massimo numero raccolte al mese	Minimo numero raccolte al mese
Carta	2	1
Vetro	2	1
Plastica e Metalli	4	4
Organico	12	4
Tipologia di rifiuti Servizi stradali		
Raccolta pile esauste, farmaci scaduti e contenitori etichettati T e/o F. Il servizio consisterà nella fornitura di idonei contenitori, nel loro posizionamento sul territorio e presso le rivendite dei prodotti che si prevede di raccogliere e nel loro successivo svuotamento con frequenza mensile e comunque ogni qualvolta risultassero pieni.		
Raccolta oli vegetali esausti. In relazione alla raccolta degli oli vegetali esausti il servizio gratuito verrà sub – appaltato tramite l'individuazione di ditte del settore che effettuano la raccolta, trasporto ed il conferimento presso impianti debitamente autorizzati. Il numero dei contenitori sarà dimensionato in relazione alle reali esigenze del territorio		
Servizio di raccolta abiti usati. In relazione alla raccolta degli indumenti usati, il servizio gratuito verrà sub – appaltato tramite l'individuazione di ditte del settore che effettuano la raccolta, trasporto ed il conferimento presso impianti debitamente autorizzati. Il numero dei contenitori sarà dimensionato in relazione alle reali esigenze del territorio.		
Tipologia di rifiuti Servizi a richiesta		
Raccolta effettuata su chiamata dei rifiuti ingombranti e beni durevoli, comprendenti anche i RAEE.		

Il servizio sarà effettuato mediante raccolta a domicilio o presso punto di raccolta da definire con l'Amministrazione Comunale, su prenotazione degli utenti al Numero Verde 800 02 02 29 predisposto dalla scrivente Società per i servizi a chiamata e ogni altra necessità dell'utenza.
Disinfestazione
Derattizzazione
Rifiuti Abbandonati
Raccolta Verde
Raccolta rifiuti da mercati, fiere e manifestazioni
Raccolta rifiuti cimiteriali
Raccolta porta a porta pannolini e pannoloni per le utenze richiedenti. Questo servizio verrà effettuato tramite l'utilizzo del mastello per l'indifferenziato. Chiunque ne avesse la necessità dovrà presentare apposita istanza al Comune ovvero all'ECO.LAN S.p.A. che provvederanno per le predette utenze all'attivazione ulteriori giornate di raccolta.
Raccolta dei rifiuti di provenienza agricola. Tale servizio verrà effettuato in conformità con quanto previsto dall'Accordo di Programma "Impresa Agricola Pulita", redatto dalla Regione Abruzzo ai sensi dell'art. 206 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., dell'art. 28 della Legge 35/2012 e s.m.i. e degli artt. 28 e 37 della L.R. 45/07 e s.m.i., al fine di favorire la raccolta differenziata, il recupero, il riciclaggio ed il corretto smaltimento dei rifiuti agricoli.
Attivazione servizio eco isole per le utenze non residenti e per le utenze non domestiche
Attivazione ecosportello
Servizio di spazzamento manuale e meccanizzato
Raccolta carogne
Raccolta siringhe
Raccolta deiezioni canine
Pulizia delle aree a verde attrezzato
Pulizia delle spiagge
Sgombero neve
Lavaggio strade
Pulizia tombini e caditoie
Pulizia servizi igienici
Attivazione compostaggio domestico. Per tutte le utenze che ne faranno richiesta ricomprese nella zona definita "Periferia" dotate di spazi opportuni saranno attivati sistemi atti a ridurre la quantità di frazione organica tramite la pratica del compostaggio domestico. Saranno consegnate alle suddette utenze le compostiere per la pratica del compostaggio domestico ovvero qualora l'utenza ne faccia richiesta la pratica del compostaggio domestico potrà essere effettuata tramite: Cumulo; Buca; Cassa di compostaggio in legno realizzata in modo da permettere buona aerazione e facile rivoltamento; Concimaia; L'ECO.LAN S.p.A. proporrà al Comune il regolamento per la pratica del compostaggio domestico
Tipologia di rifiuti e frequenze di raccolta per le Utenze Non Domestiche
Le frequenze di raccolta per le Utenze Non Domestiche produttrici (es. bar, ristoranti etc...) potranno essere superiori a quelle delle Utenze Domestiche e saranno concordate sulla base delle esigenze delle stesse. Le stesse saranno potranno essere supportate dal posizionamento di un'eco isola intelligente a conferimento autorizzato su richiesta del Comune.

4.4.2 Gestione Eco Centri Comunali

Normati dal DM 08/04/2008 i C.d.R. sono impianti generalmente di dimensioni ridotte, presidiati nelle fasi di operatività da personale addetto. I C.d.R. sono allestiti per il raggruppamento dei rifiuti urbani per frazioni omogenee conferiti da cittadini ed eventuali aziende locali (per rifiuti assimilati), gestori del servizio pubblico (es. trasbordo frazione organica) prima del trasporto agli impianti di smaltimento e recupero.

Nel centro, qualora la struttura e le modalità di deposito lo consentano, è possibile il conferimento anche da parte degli altri soggetti tenuti, in base alle vigenti normative settoriali, al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche (RAEE ritirati dai distributori). Nel centro è previsto l'utilizzo sia di cassoni per i materiali di maggiori dimensioni che altro genere di contenitori.

Nel centro di raccolta possono essere svolte le operazioni finalizzate ad ottimizzare il trasporto dei rifiuti presso i successivi impianti di destino, quali la riduzione volumetrica (es. compattazione della carta), il trasbordo di frazioni raccolte dal gestore del servizio sul territorio, il raggruppamento di rifiuti per tipologie omogenee.

La realizzazione, o l'adeguamento, dei centri di raccolta e la loro regolamentazione è affidata al Comune territorialmente competente, che dispone in merito con propri atti, in conformità con la vigente normativa urbanistica ed edilizia. Le modalità di presidio, di allestimento, di conferimento dei rifiuti e di conduzione del centro di raccolta sono quindi disciplinate dai regolamenti comunali di cui all'art.198 D.Lgs. 152/2006 ss.mm.ii, nel rispetto delle linee guida adottate dal ministero dell'ambiente d'intesa con la conferenza unificata.

ECO.LAN. S.p.A. per conto dei Comuni Soci nell'ambito del contratto di affidamento dei S.I.U. gestisce nove C.d.R. presenti sui territori Frentano, Sangro-Aventino, Ortonese-Marrucino ed Alto Vastese.

	CENTRO DI RACCOLTA	LOCALITÀ	ORARIO DI APERTURA
1	Comune di Atessa	Località Capragrassa	martedì, giovedì e sabato dalle 7.00 alle 15.00
2	Comune di Casalbordino	Loc. Selvotta	Mercoledì dalle 15.00 alle 19.00
3	Comune di Casoli	Loc. Selva Piana	1° giovedì dalle ore 8.00 alle ore 13.00, 3° giovedì dalle ore 14.00 alle ore 19.00 ed ultimo sabato del mese dalle ore 8.00 alle ore 13.00
4	Comune di Fossacesia	Via della Pace (vicino al Cimitero Comunale)	martedì dalle 8.00 alle 11.00, giovedì dalle 14.00 alle 17.00, sabato dalle 8.00 alle 11.00
5	Comune di Guardiagrele	Loc. Piano Venna	martedì dalle 15.00 alle 18.00; giovedì dalle 7.00 alle 12.00 e dalle 15.00 alle 18.00; sabato dalle 7.00 alle 12.00
6	Comune di Lanciano	L.tà Re di Coppe	orario estivo (1 aprile-30 settembre): da lun a sab 8.00-13.00; mar e gio 15.00-18.00 orario invernale (1 ottobre-31 marzo): da lun a sab 8.00-13.00; mar e gio 14.00-17.00
7	Comune di Ortona	Loc. Fontegrande	ECOPUNTO PORTO: martedì dalle 15.00 alle 18.00 e venerdì dalle 9.00 alle 12.00 LOC.VILLATORRE lunedì-mercoledì-venerdì dalle 14.00 alle 17.00
8	Comune di Sant'Eusanio del Sangro	Fraz. Santa Lucia	martedì dalle ore 17.00 alle ore 19.00 (nel periodo estivo dal 1 luglio al 15 settembre), dalle ore 16.00 alle ore 18.00 (nel periodo invernale dal 16 settembre al 31 dicembre), sabato dalle ore 8:00 alle ore 12:00
9	Comune di Torino di Sangro	Via S.Angelo – ex mattatoio	2° e 4° sabato del mese dalle ore 8.00 alle ore 12.00

4.4.3 Correttezza nei rapporti con l'utente

L'utente ha diritto di essere trattato con rispetto e cortesia e di essere agevolato nell'esercizio dei propri diritti ed obblighi.

Il personale è tenuto ad indicare le proprie generalità sia nei rapporti personali, sia nelle comunicazioni telefoniche. Ogni qualvolta l'utente venga in contatto con il personale aziendale per sottoscrivere atti deve ottenere tutti gli opportuni chiarimenti su di essi, indicazione delle eventuali clausole vessatorie ex art. 1341 C.C., le condizioni economiche e tecniche per l'utilizzo di tutti i servizi, le eventuali possibilità di ottenere agevolazioni nel caso si possiedano i requisiti previsti dalle vigenti normative in materia.

Gli Utenti sono informati delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e dell'eventuale possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse. Le informazioni relative all'utilizzo dei servizi, sono comunicate tramite: manifesti, opuscoli informativi, sito web all'indirizzo www.ecolanspa.it, call center che risponde al Numero Verde 800.02 02 29.

4.4.4 Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti

Il linguaggio degli addetti ai lavori molte volte diventa una specie di codice incomprensibile per gli estranei. ECO.LAN. S.P.A. ha sempre posto particolare attenzione a questo aspetto ed ha introdotto le seguenti logiche nel lavoro dei propri collaboratori:

- a) nel rivolgersi agli Utenti, i dipendenti devono evitare il più possibile il ricorso a termini tecnici di difficile comprensione;
- b) i documenti aziendali devono essere facilmente comprensibili e leggibili.

È convinzione di ECO.LAN. S.P.A. che questi obiettivi potranno essere raggiunti solo con la fattiva collaborazione degli Utenti; è importante, quindi, che gli Utenti segnalino i loro giudizi ed i loro suggerimenti.

4.4.5 Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze dell'utente

L'attività di ECO.LAN. S.P.A. deve sempre più aderire alle esigenze dei propri Utenti. Pertanto al fine di definire campo e natura degli interventi, si procederà periodicamente ad acquisire le valutazioni dell'utenza sia mediante rilevazioni a campione, interviste con gli Utenti (customer satisfaction), eventuali riunioni pubbliche con la partecipazione degli Utenti di una determinata zona o di una determinata unità di erogazione del servizio.

L'utente può formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio: la ECO.LAN. S.P.A. da riscontro al proponente, riservandosi di approfondire le proposte avanzate e di rispondere analiticamente. Sulla base delle opinioni raccolte, verificata la loro significatività statistica, ECO.LAN. S.P.A. svilupperà conseguenti progetti o iniziative, di cui darà comunicazione all'Utenza mediante la pubblicazione di opportuni fogli informativi. Le azioni di miglioramento del servizio vengono effettuate tenendo conto anche dell'analisi delle cause dei reclami scritti degli Utenti.

4.5 TRASPARENZA

ECO.LAN. SpA rende accessibili i dati sulla raccolta dei rifiuti mediante la pubblicazione sul portale.

Tutti i Comuni appartenenti all'Ecolan hanno un proprio username e password che permettono l'accesso nell'area riservata del portale aziendale dove possono scaricare il dettaglio delle diverse tipologie di rifiuto raccolte "web reporting".

L'Ecolan ha accesso alla piattaforma dati sulla tracciabilità dei rifiuti relativa agli svuotamenti dei mastelli effettuati giornalmente.

Trasparenza nelle procedure interne e nei rapporti con gli utenti

ECO.LAN. S.P.A. garantisce una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessarli e a tal fine utilizza i seguenti strumenti:

- a) sportello informazioni. Gli sportelli dei vari servizi forniscono informazioni relative ai rispettivi servizi erogati.
- b) sportello telefonico. È possibile ottenere le medesime informazioni telefonando al Numero Verde 800.02 02 29;
- c) sito web aziendale all'indirizzo www.ecolanspa.it, che fornisce informazioni di carattere generale nella sezione dedicata ai servizi di igiene urbana (descrizione dei servizi offerti, indicazioni sulle modalità di conferimento e sui giorni di raccolta "porta a porta" in ciascun Comune, ecc). Informazioni e aggiornamenti sono anche presenti nella sezione "news" dove è possibile scaricare le pubblicazioni tematiche (opuscoli e materiale informativo in generale) realizzate dall'azienda.
- d) materiale informativo. Sono periodicamente predisposti opuscoli informativi contenenti indicazioni sul corretto utilizzo dei vari servizi offerti tra i quali: campagne informative mirate, newsletter, comunicati stampa.
- e) Periodicamente vengono effettuate campagne di sensibilizzazione su tematiche particolari.

4.5.1 Garanzie di sicurezza e tutela ambientale.

ECO.LAN. S.P.A. è da sempre impegnata sul fronte della sicurezza adottando standard tecnici estremamente elevati nello svolgimento del servizio. L'inquinamento, come tutti sappiamo, costituisce un gravissimo problema che influisce negativamente sulla qualità della nostra vita. ECO.LAN. S.P.A. è impegnata ad assicurare che tutti i servizi erogati siano compatibili con le esigenze di tutela ambientale. Per quanto riguarda la raccolta dei rifiuti urbani si è potenziato al massimo il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti, anche di quelli più pericolosi per l'ambiente.

4.6 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

ECO.LAN. SpA si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita e per un costante miglioramento dei servizi erogati.

E' possibile scaricare il modulo relativo al questionario di soddisfazione dell'utente dal sito internet www.ecolanspa.it

Le indagini vengono svolte attraverso questionari e/o interviste per categorie di utenti. L'azienda realizza un rapporto sulla qualità del servizio contenente i risultati dell'indagine. Tale rapporto viene reso pubblico attraverso il sito internet aziendale.

4.6.1 Customer satisfaction Audit Settembre 2019

La realizzazione periodica della Customer Satisfaction nelle aziende di servizio pubblico è considerata dal Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri dello Stato come la procedura ideale per procurare una sistematica attività di ascolto degli utenti, orientata verso il miglioramento della qualità del servizio.

L'attuale Carta dei Servizi della ECOLAN S.p.A. stabilisce il proprio compromesso con la qualità integrale del servizio, specifica i diversi fattori che la compongono e stabilisce come priorità la partecipazione degli utenti nel raggiungimento degli obiettivi.

In riferimento a essa stipula che "l'utente ha pertanto l'opportunità di interagire con il gestore del servizio, fornendo indicazioni sulla qualità del servizio reso ed eventuali suggerimenti per migliorarlo e renderlo completo" e che la ECOLAN «si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita per un costante miglioramento dei servizi erogati».

La misurazione della Customer Satisfaction (soddisfazione degli utenti) costituisce un momento conoscitivo di importanza fondamentale, sia come metro di valutazione per l'efficienza del servizio erogato, sia in quanto punto di partenza per le azioni future che l'azienda deciderà di effettuare con lo scopo di ottenere un miglioramento della qualità complessiva.

Alla presente Carta dei Servizi è allegato il documento denominato "*ECOLAN Spa Customer Satisfaction Audit settembre 2019*" che riporta i risultati del customer satisfaction audit settembre 2019.

MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO - SUGGERIMENTO

DA INVIARE A:

ECO.LAN. S.P.A.

Fax 0872 715087

Mail: info@ecolanspa.it

segnalazione

reclamo

suggerimento

Dati del segnalante:

COGNOME:

NOME:

VIA N. COMUNE

RECAPITO TEL CASA CELL

DATA

FIRMA DEL COMPILATORE

I dati forniti sono trattati ai sensi del D.LGS. N.196 del 30/06/03 e successive modificazioni ed integrazioni e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR).