

**CARTA DEI SERVIZI ECO.LAN.
S.P.A. ANNO 2021**



1.	PREMESSA.....	3
1.1	COS'È LA CARTA DEI SERVIZI.....	3
1.2	AGGIORNAMENTO E VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	3
2.	PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA.....	4
2.1	PIATTAFORMA DI SELEZIONE RIFIUTI DIFFERENZIATI.....	8
2.2	OFFICINA INTERNA – MANUTENZIONE DEI MEZZI.....	10
2.3	DISCARICA.....	10
2.4	IMPIANTO BIOGAS.....	11
3.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	11
3.1	EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'.....	12
3.2	QUALITÀ.....	12
3.3	SICUREZZA.....	12
3.4	ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA.....	13
3.5	CONTINUITA'.....	13
3.6	CORTESIA.....	13
3.7	APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE.....	13
3.8	RISPETTO DELLE NORME.....	13
3.8.1	NORMATIVA DI RIFERIMENTO.....	13
3.9	TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	16
4.	LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO.....	16
4.1	RAPPORTI CON L'UTENZA E RECLAMI.....	16
4.2	TEMPI DI RISPOSTA.....	16
4.3	ACCESSIBILITA' ALLE INFORMAZIONI.....	16
4.4	QUALITA' E CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	17
4.4.1	Frequenza Raccolte Utenze Domestiche e Non domestiche e tipologia di servizi.....	17
4.4.2	Gestione Eco Centri Comunali.....	19
4.4.2	Organizzazione del Servizio di raccolta e trattamento degli ingombranti/RAEE.....	20
4.4.3	Derattizzazione e disinfestazione.....	21
4.4.4	Servizi di manutenzione del verde urbana.....	21
4.4.5	Impianto di compostaggio.....	21
4.4.3	Correttezza nei rapporti con l'utente.....	22
4.4.4	Chiarezza nelle comunicazioni e nei documenti.....	22
4.4.5	Disponibilità ad adeguarsi alle esigenze dell'utente.....	23
4.5	TRASPARENZA.....	23
4.5.1	Garanzie di sicurezza e tutela ambientale.....	23

4.6 VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE	24
4.6.1 Customer satisfaction Audit Settembre 2021	24
MODULO DI SEGNALAZIONE – RECLAMO - SUGGERIMENTO	25

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 71 Comuni Soci per un complessivo di circa 200.000 abitanti residenti nel vasto territorio Frentano, Sangro Aventino, Ortonese-Marrucino, alto e medio Vaste La Società ECO.LAN. S.p.A., per 68 di questi Comuni svolge il servizio di Igiene urbana, ed esattamente per i seguenti:

1	Altino
2	Archi
3	Arielli
4	Atessa
5	Bomba
6	Borrello
7	Casoli
8	Casalbordino
9	Castiglione Messer Marino
10	Civitaluparella
11	Civitella Messer Raimondo
12	Colledimacine
13	Colledimezzo
14	Crecchio
15	Fallo
16	Fara San Martino
17	Filetto
18	Fossacesia
19	Fresagrandinaria
20	Frisa
21	Gamberale

22	Gessopalena
23	Guardiagrele
24	Lama Dei Peligni
25	Lanciano
26	Lentella
27	Lettopalena
28	Montebello Sul Sangro
29	Monteferrante
30	Montelapiano
31	Montenerodomo
32	Monteodorisio
33	Mozzagroga
34	Orsogna
35	Ortona
36	Paglieta
37	Palombaro
38	Pennadomo
39	Pennapedimonte
40	Perano
41	Pietraferrazzana
42	Pizzoferrato
43	Poggiofiorito
44	Pollutri
45	Quadri
46	Roccascalegna
47	Roccaspinalveti
48	Roio del Sangro
49	Rosello
50	Sant'Eusanio del Sangro
51	Santa Maria Imbaro
52	San Vito Chietino
53	Taranta Peligna
54	Tollo
55	Torino di Sangro
56	Tornareccio
57	Torricella Peligna
58	Treglio
59	Unione dei Comuni del Sinello <i>(Carpineto Sinello, Carunchio, Dogliola, Guilmi, Montazzoli, Palmoli, San Giovanni Lipioni, Torrebruna e Tufillo)</i>
60	Villa Santa Maria

Alcuni numeri chiave per comprendere le dimensioni delle attività della società

Per riciclare non serve Immaginazione!




ECO LAN
www.ecolanspa.it

**DIFFERENZIARE
È SEMPLICE**

RICICLARE SIGNIFICA "UTILIZZARE" I RIFIUTI IN MANIERA INTELLIGENTE, DANDO LORO UN VALORE E RECUPERANDO DA ESSI MATERIALI RIUTILIZZABILI, SENZA SPRECHI E SENZA INQUINARE. **IMPARALO ANCHE TU!**

- ✓ 71 Comuni soci su 104 della provincia di Chieti
- ✓ 68 Comuni serviti con i servizi di Igiene urbana
- ✓ 180.000 circa, i cittadini serviti
- ✓ 92.231,862 le tonnellate di rifiuti raccolti e trattati nel 2020
- ✓ 512,40 kg, i rifiuti prodotti in media da ogni cittadino socio dei Comuni Ecolan nel 2020
- ✓ 410.000 contenitori per la raccolta dei rifiuti
- ✓ 235 mezzi in circolazione per la raccolta/spazzamento stradale
- ✓ 10 Centri di raccolta comunali gestiti direttamente
- ✓ 3 isole ecologiche per riciclare
- ✓ 100 Eco box
- ✓ 352 le persone della Eco.Lan. S.p.a. che lavorano ogni giorno con passione
- ✓ 22.168.081,00 di euro, valore della produzione del 2019
- ✓ 23.828.058,00 di euro, valore della produzione per il 2020

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 Atesa sono ubicati i mezzi aziendali per la raccolta.

Le scelte della Eco. Lan. Spa non possono prescindere dall'evoluzione del sistema di gestione dei rifiuti nel proprio bacino di riferimento, sistema che si sta più o meno rapidamente adeguando alle ormai note priorità del sistema integrato, in base a quanto stabilito dalle Direttive Comunitarie, Normative Nazionali e Regionali:

1. prevenzione
2. preparazione per il riutilizzo
3. riciclaggio
4. recupero di altro tipo, per esempio il recupero di energia
5. smaltimento

Nessuno di tali processi è in grado, da solo, di garantire la corretta gestione dei rifiuti, che deve essere perseguita mediante una razionale integrazione di tutti gli elementi, con scelte oggettive e prive di pregiudiziali.

La ECO.LAN SpA con le proprie scelte impiantistiche e procedurali, ed all'interno dei vincoli posti dalla programmazione regionale, persegue appunto tali obiettivi nel rispetto della protezione dell'ambiente, della prevenzione degli infortuni sul lavoro e degli equilibri economici, patrimoniali e finanziari di bilancio.

Gli Obiettivi prioritari sono quindi il decoro dei nostri centri urbani, attraverso il mantenimento e il continuo miglioramento della qualità dei servizi, contenimento dei costi e investimenti nell'impiantistica (centri di raccolta, impianto FORSU, Piattaforma e Discarica).

L'azione della ECO.LAN SpA è, tra l'altro, da sempre finalizzata ad incentivare la riduzione dei flussi dei rifiuti indifferenziati, con il risultato di contenere i costi di smaltimento.

L'obiettivo della riduzione del flusso dei rifiuti indifferenziati consente, infatti, di ridurre l'impatto economico del costoso processo di trattamento meccanico biologico, la cui incidenza è molto accresciuta a causa dell'impossibilità di utilizzare l'impianto mobile che ci ha consentito fino al 2015 di gestire il rifiuto a bocca di discarica, mentre oggi il trattamento viene effettuato nell'impianto di TMB di CO.GE.SA a Sulmona e prima ancora nel TMB di contrada Casoni a Chieti.

E' comunque evidente che il successo nella politica di riduzione dei rifiuti indifferenziati e la crescita del livello di raccolta differenziata, non solo quantitativo, sono principalmente dipendenti dalla corretta effettuazione dei servizi di raccolta e dal coinvolgimento e responsabilizzazione dei cittadini nella separazione all'origine delle diverse matrici, oltre che da una responsabile politica delle assimilazioni anche alla luce della nuova normativa, ovvero il D.lgs 116/2020 attuazione della Direttiva UE 2018/851 che entrerà in vigore il 1 Gennaio 2021.

2.1 PIATTAFORMA DI SELEZIONE RIFIUTI DIFFERENZIATI

La ECO.LAN. S.p.A. garantisce l'efficacia e l'efficienza nella gestione del ciclo integrato dei rifiuti, in favore dei Comuni soci, attraverso una serie di impianti tra cui la Piattaforma ecologica di tipo A

L'impianto di selezione per la lavorazione di rifiuti valorizzabili provenienti da raccolta differenziata (ad esclusione della frazione umida) separa e avvia al recupero i rifiuti valorizzabili, provenienti dalla raccolta differenziata dei territori di circa il 75% della popolazione dei comuni Soci della ECO.LAN. S.p.A.

La Piattaforma è stata sottoposta a lavori di ampliamento iniziati nel 2016 conclusi nel 2018 che hanno portato al raddoppio delle aree di lavorazione e stoccaggio dei rifiuti.

Tabella 1 – Dati dimensionali Piattaforma Ecologica

Superficie lotto	15.540 mq
Superficie coperta	2.749,90 mq
Rapporto di copertura	17,50%
Superficie piazzali	4520 mq
Superficie parcheggi	1767 mq
Superficie verde	3050 mq
Altezza massima costruzioni	12 m

L’impianto era stato progettato inizialmente per una capacità operativa di 4.000 ton/anno, si è passati poi con la DT 1319 del 19/09/2011 e DT 329 a ton/anno 16.000 ed oggi si è autorizzati, con la DPC 026/325 del 7 dicembre 2018, a poter trattare fino a circa 35.382 ton/anno.

Il piano di conduzione dell’impianto prevede per i rifiuti le seguenti operazioni:

- ✓ individuazione e verifica della classificazione dei rifiuti urbani;
- ✓ pesatura e registrazione dei rifiuti mediante l’impiego di una pesa automatica ed un sistema computerizzato per gli adempimenti di legge sulle operazioni di carico e scarico dei registri e della tenuta dei documenti di accompagnamento dei rifiuti;
- ✓ i rifiuti vengono raggruppati per tipologie omogenee e avviene quindi lo stoccaggio dei rifiuti in entrata prima della selezione;
- ✓ la selezione e la lavorazione viene eseguita sull’impianto di cernita, una cabina appositamente predisposta all’interno del capannone, dove avviene la selezione manuale dei rifiuti;
- ✓ le operazioni successive a quelle della selezione sono l’imballaggio e lo stoccaggio per la destinazione finale dei rifiuti confezionati e delle materie prime seconde da esse derivate.

La ECO.LAN. S.p.A. è convenzionata con i consorzi di filiera: il CONAI per gli imballaggi, COMIECO per la carta e il cartone, COREPLA per la plastica, CORIPET per il Pet, COREVE per il vetro, RICREA per l’acciaio, CIAL per l’alluminio e RILEGNO per il legno.

La Piattaforma ECO.LAN. S.p.A. è un centro di coordinamento RAEE (Cdc RAEE) dove è possibile conferire i vecchi elettrodomestici piccoli e grandi che verranno poi indirizzati ai consorzi che si occupano del riciclo.

La Piattaforma viene gestita conformemente alle disposizioni dell’autorizzazione regionale n. DPC026/325 del 7-12-2018 e s.m.i.. rilasciata dal competente servizio gestione rifiuti regionale.

L’attuale conformazione impiantistica è stata realizzata in aderenza al progetto approvato dalla Provincia di Chieti con determina dirigenziale n.1319 del 19/09/2011 e s.m.i. (sostituita in relazione agli aspetti gestionali Successivamente alla gara la Piattaforma è stato oggetto di ulteriori interventi di completamento (lavori e forniture) da ricomprendere nel finanziamento comunitario di Euro 1.610.000,00 di cui alla Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) n. 55/2016 inerente “Fondo sviluppo e coesione 2014- 2020. Piano operativo ambiente (articolo 1, comma 703, lettera c) della legge n. 190/2014).dalla determina. DPC026/325 del 7/12/2018 e s.m.i.).



Impianto di selezione Piattaforma Eco.Lan. s.p.a.

2.2 OFFICINA INTERNA – MANUTENZIONE DEI MEZZI

Al fine di ridurre i costi di manutenzione ed efficientare il servizio stesso, la ECO.LAN ha strutturato una officina interna, sita nello stabilimento di via Genova nella zona industriale di Atesa che è in grado di mantenere la quasi totalità dei mezzi di proprietà della società.

L'officina è stata attrezzata nel tempo con una serie di investimenti, ultimi il ponte sollevatore colonne mobili e attrezzature varie per il cambio mobile che ci consentirà nei prossimi anni di ridurre notevolmente i costi di gestione dei mezzi.



2.3 DISCARICA

La ECO.LAN. S.p.A. è titolare di un'A.I.A (Autorizzazione Integrata Ambientale) per l'esercizio di una discarica per rifiuti non pericolosi gestita, attraverso un rapporto di concessione, dalla società Ecologica Sangro S.p.A. La discarica di Cerratina, ritenuta la struttura più tecnologicamente avanzata della Regione Abruzzo e del centro sud, coniuga perfettamente la massima tutela dell'ambiente con l'esigenza dello smaltimento.

La struttura si estende su una superficie di circa 13 ettari ed è costituita da un bacino di stoccaggio vero e proprio (capacità massima di 2.500.000 metri cubi), da opere infrastrutturali e impianti accessori. Il bacino di ricevimento, completamente posto al di sotto del piano di campagna (28 m) è diviso in tre lotti e si estende su una superficie complessiva di oltre 90.000 metri quadrati. Realizzata nel 1994 ed in esercizio dal 1995, è classificata come "discarica per rifiuti non pericolosi" (ex categoria 1A) ed ha una capacità complessiva di oltre 2.500.000 di metri cubi.

La discarica ha già ottenuto un aumento delle volumetrie rispetto all'AIA n. 127/48 del 30.06.2009, pari a 675.300 mc, di cui 307.00 mc come volumetria in variante non sostanziale e 368.300 mc, quali aumenti di cubatura in variante sostanziale.

La discarica, in linea con la Direttiva comunitaria 1999/31/CE recepita in Italia con il D.Lgs 36/2003, è stata realizzata adottando tutti i requisiti tecnici necessari alla salvaguardia delle matrici ambientali interessate (acqua, aria, suolo e sottosuolo). La caratteristica intrinseca e distintiva dell'impianto è la sua barriera geologica naturale a bassissima permeabilità, costituita da un banco di argilla grigio-azzurra del tardo pleistocene dello spessore di centinaia di metri (componente naturale), completata sia sul fondo che sugli argini, con teli sintetici in PEAD dello spessore di 2 mm (componente artificiale) e con il sistema di drenaggio del percolato (componente costruita). La discarica è dotata altresì di un impianto di captazione e recupero del biogas con produzione di energia elettrica, di una rete di raccolta e pretrattamento delle acque meteoriche e di opere accessorie quali: fabbricato ufficio, impianto di pesatura, ufficio pesa, centralina meteorologica.



DISCARICA DI CERRATINA

2.4 IMPIANTO BIOGAS

L'impianto di recupero energetico del gas prodotto dalla discarica consortile, entrato in funzione nel febbraio 2005, ha una potenza elettrica di 1.672 kW.

Il recupero annuo è di c.a. 7.884.000Nmc/anno di biogas L'impianto di recupero energetico consente:

- ✓ una produzione annua di c.a. 13.250.000 kWh elettrici, equivalenti al fabbisogno annuo di energia elettrica di circa 5.050 utenze domestiche. L'unità di misura che esprime la quantità di energia elettrica prodotta è il kWh, pari alla potenza elettrica di 1.000W per un periodo di un'ora;
- ✓ il recupero di c.a. 7.884.000Nmc/anno di biogas;
- ✓ di evitare il consumo annuo di 3.269 tonnellate di petrolio, producendo energia elettrica da fonti rinnovabili, quali il biogas;
- ✓ di evitare l'emissione in atmosfera di 9.302 tonnellate/anno di anidride carbonica (non immesse in atmo-sfera) producendo energia elettrica da fonti rinnovabili come il biogas, anziché da fonti tradizionali (quali carbone, petrolio, ecc.);
- ✓ di evitare la dispersione in atmosfera di 59.340 tonnellate/anno di anidride carbonica. Tonnellate di CO₂ (Teq CO₂), equivalenti alle tonnellate di metano (CH₄) contenute nel biogas, altrimenti disperse in atmosfera se non fossero captate dall'impianto.

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 ACCESSIBILITA' E TRASPARENZA
- Ø CONTINUITA'
- Ø CORTESIA
- Ø RISPETTO DELLE NORME
- Ø APERTURA AL TERRITORIO E AL SOCIALE

Nell'ambito dell'attività della Eco.Lan. s.p.a verranno perseguiti quindi, prioritariamente, i seguenti obiettivi:

- ✓ la ricerca continua del contenimento dei costi di gestione;
- ✓ la continua verifica e ottimizzazione e formazione degli utenti delle modalità di corretto conferimento dei rifiuti;
- ✓ la ricerca di nuove opportunità di incrementare le entrate, allo scopo di aumentare la capacità di autofinanziamento e di contenere le tariffe nei confronti dei soci entro i limiti stabiliti per le società affidatarie di servizi in house;
- ✓ la prosecuzione dell'attuazione dei programmi di investimento nel sistema impiantistico dedicato al recupero/trattamento e smaltimento;
- ✓ la valutazione delle migliori tecnologie disponibili per lo sviluppo degli impianti;
- ✓ l'attenzione alla politica della qualità, della responsabilità sociale e della tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- ✓ il mantenimento e l'implementazione del sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018;
- ✓ il convinto impegno per la prevenzione della corruzione e dei reati in genere, mediante la efficace attuazione di un idoneo Modello di Organizzazione e Gestione.

3.1 EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

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 le certificazioni del sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente, Salute e Sicurezza nei luoghi di Lavoro, conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI EN ISO 45001:2018;

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.

3.8.1 NORMATIVA DI RIFERIMENTO

Il Piano Regionale di Gestione Rifiuti (PRGR), è stato adeguato con Delibera del Consiglio Regionale 110/8 del 02/07/2018 (BURAT Speciale n. 12 del 31/01/2018). E' in itinere il suo aggiornamento come richiesto con nota del MATTM prot.n. 0002781.14 del 14/03/2019 avente per oggetto: "Adeguamento dei Piani di gestione dei rifiuti alla nuova direttiva europea". Il percorso di aggiornamento del PRGR dovrà tenere conto

della necessità di recepire le quattro direttive del cd. "pacchetto economia circolare", pubblicate sulla Gazzetta ufficiale dell'Unione europea del 14 giugno 2018, che modificano 6 precedenti direttive su rifiuti (2008/98/Ce), imballaggi (1994/62/Ce), discariche (1999/31/Ce), rifiuti elettrici ed elettronici (2012/19/Ue), veicoli fuori uso (2000/53/Ce) e pile (2006/66/Ce).

Le direttive UE del "pacchetto economia circolare", sono entrate in vigore il 4 luglio 2018 e dovevano essere recepite entro il 05/07/2020:

- ✓ Direttiva (UE) 2018/849 del 30 maggio 2018 che modifica le direttive 2000/53/CE relativa ai veicoli fuori uso, 2006/66/CE relativa a pile e accumulatori e ai rifiuti di pile e accumulatori e 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- ✓ Direttiva (UE) 2018/850 del 30 maggio 2018 che modifica la direttiva 1999/31/CE relativa alle discariche di rifiuti;
- ✓ Direttiva (UE) 2018/851 del 30 maggio 2018 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti;
- ✓ Direttiva (UE) 2018/852 del 30 maggio 2018 che modifica la direttiva 94/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio.

In particolare, queste ultime due avranno il maggior impatto sull'economia circolare nazionale e di conseguenza, anche sulla vita dei cittadini. Il recepimento delle quattro direttive ha comportato la modifica dei seguenti provvedimenti:

- ✓ D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 (cd. "Codice ambientale", recante norme, tra le altre, in materia di acque, imballaggi e rifiuti);
- ✓ D.lgs. 13 gennaio 2003 n. 36 (attuazione direttiva 1999/31/Ce in materia di discariche di rifiuti);
- ✓ D.lgs. 24 giugno 2003 n. 209 (attuazione direttiva 2000/53/Ce in materia di veicoli fuori uso);
- ✓ D.lgs. 20 novembre 2008 n. 188 (attuazione direttiva 2006/66/Ce in materia di pile);
- ✓ D.lgs. 14 marzo 2014 n. 49 (attuazione direttiva 2012/19/Ue in materia di RAEE).

Le suddette Direttive sono state recepite, con i seguenti quattro Decreti Legislativi, in data 07/08/2020 con il Consiglio dei Ministri n° 61:

- ✓ D.lgs. 3 settembre 2020, n. 116, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio", pubblicato nella G.U. dell'11 settembre 2020;
- ✓ D.lgs. 3 settembre 2020, n. 118, recante "Attuazione degli articoli 2 e 3 della direttiva (UE) 2018/849, che modificano le direttive 2006/66/CE relative a pile e accumulatori e ai rifiuti di pile e accumulatori e 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche", pubblicato nella G.U. del 12 settembre 2020;
- ✓ D.lgs. 3 settembre 2020, n. 119, recante "Attuazione dell'articolo 1 della direttiva (UE) 2018/849, che modifica la direttiva 2000/53/CE relativa ai veicoli fuori uso", pubblicato nella G.U. del 12 settembre 2020;
- ✓ D.lgs. 3 settembre 2020, n. 121, recante "Attuazione della direttiva (UE) 2018/850, che modifica la direttiva 1999/31/CE relativa alle discariche di rifiuti", pubblicato nella G.U. del 14 settembre 2020;
- ✓ Direttiva 2008/98/Ce del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea del 19 novembre 2008 "Direttiva relativa ai rifiuti e che abroga alcune direttive", pubblicata sulla GUUE del 22 novembre 2008, n. L 312.
- ✓ Direttiva 2018/851 del Parlamento europeo e del Consiglio dell'Unione europea del 30 maggio 2018 che modifica la direttiva 2008/98/Ce in vigore dal 4 luglio 2018 ed il cui recepimento, da parte degli Stati Membri, doveva avvenire entro il 05/07/2020.
- ✓ Decisione della Commissione 955/2014/CE del 18/12/2014, che modifica la Decisione 2000/532/Ce relativa all'elenco dei rifiuti ai sensi della Direttiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio relativa ai rifiuti e che abroga alcune direttive (GUCE n..L370/44 del 30.12.2014), che ha approvato il nuovo elenco dei rifiuti, in vigore dal 01/06/2015.
- ✓ Decisione 2011/753/EU recante: «Regole e modalità di calcolo per il rispetto degli obiettivi di riciclaggio e recupero dei rifiuti», con la quale è stato stabilito che il compostaggio domestico (mono- utenza), rientra tra le operazioni di riciclaggio dei rifiuti.
- ✓ D.lgs. 03/04/2006, n. 152 "Norme in materia ambientale" e s.m.i.

- ✓ Legge 28/12/2015, n. 221 "Disposizioni in materia ambientale per promuovere misure di green economy e per il contenimento dell'uso eccessivo di risorse naturali".
- ✓ D.M. Ambiente del 26/05/2016 "Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani" (G.U. Serie generale n. 146 del 24/06/2016), che ha definito il metodo standard di calcolo della RD sull'intero territorio nazionale" e note prot.n. 2776 e prot.n. 2789 del 24/02/2017 (ulteriori precisazioni per l'applicazione del D.M. 26/05/2016).
- ✓ MATTM - note prot.n. 2776 e prot.n. 2789 del 24/02/2017 (ulteriori precisazioni per l'applicazione del D.M. 26/05/2016).
- ✓ L.R. 19.12.2007, n. 45 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti" e s.m.i.
- ✓ L.R. 23/01/2018, n. 5 "Norme a sostegno dell'economia circolare. Adeguamento Piano Regionale di Gestione Integrata dei Rifiuti (PRGR)", per la parte applicabile a seguito della Sentenza della Corte Costituzionale n. 28/2019.
- ✓ DCR n. 110/8 del 02/07/2018 "D.lgs. 03/04/2006, n. 152 e s.m.i. - art. 199, co. 8
- ✓ L.R. 19.12.2007, n.45 e s.m.i. - DGR n. 226 del 12/04/2016 - DGR 440 dell'11/08/2017. Piano Regionale di Gestione Integrata dei Rifiuti (PRGR). Aggiornamento", (BURAT n. 99 Speciale del 05/10/2018);
- ✓ L.R. 21/10/2013, n. 36 "Attribuzione delle funzioni relative al servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e modifiche alla legge regionale 19 dicembre 2007, n. 45 (Norme per la gestione integrata dei rifiuti)" e s.m.i.;
- ✓ L.R. 19/06/2006, n. 17 "Disciplina del tributo speciale per il deposito in discarica dei rifiuti solidi" (B.U.R.A.T. n. 37 del 07.07.2006);
- ✓ DGR n. 621 del 27/10/2017 avente per oggetto: "D.M. Ambiente del 26/05/2016 - D.L.gs 03.04.2006, n. 152 - art. 205 e s.m.i.;
- ✓ Legge 28/12/2015, n. 221 - L.R. 19.12.2007, n. 45 e s.m.i.
- ✓ DGR n. 383 del 21/06/2016. Metodo standard della Regione Abruzzo per la determinazione in ogni comune della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani ed assimilati. Atto di indirizzo", " che recepisce le Linee Guida del M.A.T.T.M. e ne stabilisce l'applicazione a partire dal 2017 sui dati consuntivi dei rifiuti urbani dell'annualità 2017. Quest'ultima DGR ha sostituito la precedente regolamentazione, costituita dalle seguenti disposizioni:
- ✓ DGR n. 474 del 26/05/2008 avente per oggetto: "Metodo standard di certificazione della raccolta differenziata e riciclo dei rifiuti urbani - Modalità di trasmissione dei dati ed elaborazione delle informazioni. Direttive regionali" che, con il presente atto, si intende revocare, essendo il metodo ormai superato dalle disposizioni di cui al D.M. MATTM del 26/05/2016 avente per oggetto: "Linee guida per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani";
- ✓ DGR n. 778 del 11/10/2010 "Direttive regionali in materia di comunicazione dei dati riferiti al sistema impiantistico per la gestione dei rifiuti, Approvazione" (poiché le direttive sono state sostituite dall'applicativo O.R.SO. di cui alla DGR n. 383/2016);
- ✓ DGR n. 156 del 04/03/2015 avente per oggetto "Sistema CA.RI.RE.AB. Catasto Telematico Gestione Rifiuti Regione Abruzzo, Provvedimenti" (poiché sostituita dall'applicativo O.R.SO. di cui alla DGR n. 383/2016.
- ✓ DGR n. 383 del 21/06/2016 avente ad oggetto: "D.lgs. 03.04.2006, n. 152 e s.m.i.;
- ✓ L.R. 19.12.2007 n. 45 e s.m.i. - Approvazione schema di convenzione per la gestione e l'uso dell'applicativo O.R.SO. (Osservatorio Rifiuti Sovraregionale) relativo alla raccolta dei dati di produzione e gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti gestiti dagli impianti in Regione Abruzzo".
- ✓ DGR n. 657 del 20/10/2016 avente ad oggetto: "L.R. 19/12/2007, n. 45 e s.m.i. - art. 8. Organizzazione e funzionamento dell'Osservatorio Regionale Rifiuti (O.R.R.). Nuove disposizioni e sostituzione dell'Allegato alla DGR n. 1148 del 16/10/2006";
- ✓ D.D. n. DPC026/75 dell'11/05/2017 "D.lgs. 03/04/2006, n° 152 e s.m.i. - L.R. 19/12/2007, n° 45 e s.m.i. - DGR n. 383 del 21/06/2016 - Gestione ed utilizzo dell'applicativo O.R.SO. (Osservatorio Rifiuti Sovraregionale) relativo alla raccolta dei dati di produzione e gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti gestiti dagli impianti in Regione Abruzzo. Attività inerenti l'applicativo O.R.S.O. 3.0: modalità, contenuti e tempistiche".

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 10 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	Lunedì – mercoledì – venerdì - sabato: dalle ore 8.00 alle ore 13.00; Martedì – giovedì: orario continuato dalle ore 8.00 alle ore 16.00;
7	Comune di Ortona	Villa Torre	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 Monteodorisio	Località Scosse	Martedì dalle ore 15.00 alle ore 19.00 Sabato dalle ore 8.00 alle ore 11.00
10	Comune di Torino di Sangro	Via S. Angelo – ex mattatoio	2° e 4° sabato del mese dalle ore 8.00 alle ore 12.00

4.4.2 Organizzazione del Servizio di raccolta e trattamento degli ingombranti/RAEE

Nell'ambito degli affidamenti del servizio di raccolta "Porta a Porta" reso ai Comuni soci, la ECO.LAN SpA effettua l'attività di raccolta e trattamento dei rifiuti ingombranti e RAEE.

La raccolta avviene attraverso due canali distinti, nello specifico:

1. Conferimento diretto dei cittadini presso i centri di raccolta gestiti dalla ECO.LAN SpA conformemente alle disposizioni di cui al DM 08/04/2008 e s.m.i.;
2. Raccolta "Porta a Porta" presso le singole utenze.

La raccolta "Porta a Porta" riguarda tutti i rifiuti voluminosi e ingombranti prodotti nell'ambito domestico, quali materassi, mobili, divani ecc. ed altri ingombranti, comprendenti anche i beni durevoli (RAEE), identificati dall'art. 227, lettera a), del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii. quali sono i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche che per un corretto funzionamento dipendono dall'energia elettrica e appartengono a una delle seguenti categorie: grandi elettrodomestici; piccoli elettrodomestici; apparecchiature informatiche e per telecomunicazioni; apparecchiature di consumo; apparecchiature di illuminazione; strumenti elettrici ed elettronici (ad eccezione degli utensili industriali fissi di grandi dimensioni); giocattoli e apparecchiature per lo sport e per il tempo libero ed altri.

Il servizio è effettuato mediante raccolta a domicilio su chiamata degli utenti al Numero Verde predisposto dalla ECO.LAN SpA per i servizi a chiamata e ogni altra necessità dell'utenza. Gli utenti ricevono un appuntamento indicante il giorno e la fascia oraria in cui gli operatori passeranno per effettuare il ritiro, eseguito direttamente presso l'abitazione dell'utente a piano strada.

Il servizio viene svolto utilizzando n. 6 squadre di raccolta, ed ogni squadra è organizzata nei termini riportati nella successiva tabella:

RACCOLTA INGOMBRANTI E RAEE				
FREQUENZA MENSILE	PERSONALE	MEZZO	TURNO SERVIZIO	ORE TURNO
	N. 1 Autista	Autocarro leggero con pianale con sistema di caricamento	6.00 - 12.00	6
	N. 1 Operatore		6.00 - 12.00	6
				12

Il trattamento degli ingombranti avviene presso la Piattaforma Ecologica di "Cerratina" dove il rifiuto (EER 200307) viene sottoposto alle operazioni (R13 -R3) di stoccaggio, cernita e triturazione al fine di separare i materiali recuperabili (ca. 20% in peso) da quelli non recuperabili destinati ad essere smaltiti in discarica.

4.4.3 Derattizzazione e disinfestazione

Nel corso del 2020/2021 la Ecolan SpA ha predisposto un piano aziendale per la gestione diretta dei servizi di disinfestazione e derattizzazione e lo ha attuato, sperimentalmente e previa opportune intese, in 4 Comuni pilota individuati in Lanciano, Ortona, San Vito Chietino e Fossacesia.

Per quel che concerne la disinfestazione sono stati effettuati essenzialmente interventi preventivi di contrasto allo sviluppo larvale delle due specie di zanzare prevalenti nei nostri territori. Gli interventi hanno interessato la tombinatura ed i siti, non rimovibili, di perpetuazione larvale presenti, in ambito pubblico, nei centri cittadini e nelle periferie maggiori, con cadenza mensile, da aprile a ottobre (n. 8 interventi) e due (n.2) interventi adulticidi con possibilità di incremento al bisogno.

Sono stati inoltre eseguiti su richiesta interventi di contrasto a vespe, calabroni, pulci, blatte e zecche in situazioni di emergenza interessanti gli ambiti pubblici.

I prodotti chimici e biologici sono stati utilizzati alternativamente per prevenire e minimizzare fenomeni di resistenza ed assuefazione.

Per quel che concerne la derattizzazione sono stati attuati tre cicli di interventi, il primo da metà aprile a metà maggio, il secondo da metà giugno a metà luglio e il terzo da metà settembre a fine ottobre. Inoltre, le segnalazioni di avvistamento ratti hanno comportato interventi integrativi e supplementari.

I prodotti utilizzati, a base di principi attivi registrati come biocidi ed appartenenti alla classe degli anticoagulanti, figurano tutti autorizzati come presidi medico-chirurgici dal Ministero della Salute. Anche in questo caso, per contenere e minimizzare forme di resistenza, si è proceduto alla alternanza d'uso dei principi attivi.

4.4.4 Servizi di manutenzione del verde urbana

Uno degli elementi decisivi per il miglioramento della qualità della vita in città è rappresentato senza dubbio dal verde urbano e peri-urbano. Se consideriamo gli aspetti igienico-sanitari, i suoi positivi effetti sul clima locale, sulla qualità dell'aria, sui livelli di rumore, sulla stabilità del suolo sono di tutta evidenza. Se consideriamo gli aspetti socio-economici, è innegabile che una città "verde", oltre ad apparire esteticamente più apprezzabile e appetibile a livello turistico, è in grado di incontrare i fabbisogni di ricreazione, relazione sociale, crescita culturale e di salute dei propri abitanti.

La Eco.Lan SpA gestisce i servizi di manutenzione del verde urbano (taglio erba e potature) per il Comune di Ortona già a partire dall'affidamento dei servizi di igiene urbana nel 2016 e interventi più limitati erano già compresi nelle proposte tecniche dei Comuni di Guardiagrele e Fossacesia.

Nel 2020-2021 sempre più Comuni hanno richiesto e provveduto all'affidamento diretto per interventi di manutenzione del verde.

I servizi svolti consistono in decespugliamento scarpate, pulizia e taglio erba prati e siepi, nonché potature di siepi e alberature.

La Società si è dotata di mezzi adeguati allo svolgimento di suddetti servizi mediante l'acquisizione di n. 4 trattori con trincia erba e una macchina cippatrice, decespugliatori e motoseghe, nonché mediante la formazione e addestramento del personale.

4.4.5 Impianto di compostaggio

La Regione Abruzzo (Servizio Gestione Rifiuti) ha rilasciato in capo alla ECO.LAN SpA l'AIA N. DPC026/287 del 04.12.2017 inerente la realizzazione e gestione di un impianto di compostaggio della frazione organica FORSU, per una potenzialità di 40.000 tonn./anno da realizzare in loc. "Bel Luogo di Lanciano". L'impianto è oggetto di un finanziamento comunitario di Euro 8.000.000,00 di cui alla Delibera del Comitato Interministeriale per la Programmazione Economica (CIPE) n. 55/2016 inerente "Fondo sviluppo e coesione 2014-2020. Piano operativo ambiente (articolo 1, comma 703, lettera c) della legge n. 190/2014)".

La Convenzione relativa al finanziamento è stata sottoscritta e la Regione con la Regione Abruzzo in data 26/02/2019, convenzione che è stata acquisita al protocollo di ECO.LAN. S.p.A. al n.02521/E in data 27/02/2019. Il progetto intende valorizzare il recupero di materia derivante dal trattamento delle frazioni organiche raccolte in maniera differenziata, inquadrandolo nell'ambito di una proposta tecnologica in linea con le migliori tecnologie del settore (MTD).

È ormai consolidata la certezza che il sistema di recupero non può prescindere da una corretta raccolta e da un efficace sistema industriale, costituito dagli impianti, le "fabbriche" in cui si trasforma una materia in un prezioso prodotto sia esso energia o ammendante per l'agricoltura.

Il progetto prevede la realizzazione di un impianto di compostaggio per il recupero della frazione organica dei rifiuti urbani ed assimilabili e consta di una potenzialità di:

- ✓ 30.000 ton/anno di frazione organica (in linea con le indicazioni del nuovo PRGR)
- ✓ 10.000 ton/anno di strutturante
- ✓ per una potenzialità complessiva pari a 40.000 ton/anno.

ECO.LAN. S.p.A. intende sin da subito realizzare, oltre alla componente aerobica, anche il digestore anaerobico (2 moduli), così da effettuare il recupero di materia (compost) e la produzione di biometano da immettere in rete.

All'interno del perimetro dell'impianto sarà realizzato anche un capannone per il rimessaggio dei mezzi che l'ECO.LAN SpA utilizzerà nell'ambito dei servizi di igiene urbana resi ai Comuni soci. Questa struttura ha vita indipendente nel senso che potrà essere realizzato con apposito permesso a costruire ai sensi del DPR 380/2001 indipendente dall'autorizzazione integrata ambientale (AIA).

Le motivazioni a fondamento di questo impianto risiedono pertanto nella necessità di:

- ✓ garantire un sito di conferimento della frazione organica proveniente dalle raccolte differenziate dei 71 Comuni soci (anche al fine di non pregiudicare la performance delle raccolte stesse);
- ✓ perseguire obiettivi di economicità nella gestione delle tariffe attraverso economie di scala;
- ✓ ottenere, in linea con il principio di prossimità degli impianti al luogo di produzione dei rifiuti, vantaggi di tipo logistico.

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 2021

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 2021" che riporta i risultati del customer satisfaction audit settembre 2021.

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).