



SEGEN S.p.A.



CARTA DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI

AGGIORNAMENTO – delibera del CDA n. 43 del 29/11/2016

SEGEN S.p.A.
Via Roma, 1 – 67054 Civitella Roveto (AQ)
Tel. 0863 979031 – fax 0863 979832
email: info@segen.it – segen@viapec.net
www.segen.it

Numero Verde
800-864934

P.IVA 01364860666
CCIAA 01364860666
REA 85726



SOMMARIO

PREMESSA

Sezione I - Carta dei Servizi.

Sezione II - I principi fondamentali.

Sezione III - Presentazione dell'azienda e dei servizi.

Sezione IV – Azienda e Territorio.

Sezione V - Indirizzi e numeri utili.



PREMESSA

L'AZIENDA

Il lavoro della nostra azienda ha valore se soddisfa le aspettative dei clienti-utenti. Per continuare a seguire questa direzione e per una scelta di trasparenza e chiarezza con i cittadini e le istituzioni, viene redatta la Carta dei Servizi. La Carta è uno strumento di tutela del cittadino-cliente, una sorta di “patto-contratto” che l’ente gestore del servizio stipula con l’altra parte, dichiarando gli obiettivi che intende perseguire, secondo i parametri di qualità dichiarati, e riconoscendo i diritti del cittadino.

SEGEN S.p.A. nei confronti di tutti i soggetti con i quali entra in rapporto, definisce le proprie responsabilità, diritti e doveri. Le attività dell’azienda sono, così, giudicabili secondo un criterio oggettivo dall’utente che, a sua volta, sa che cosa può e deve attendersi. Gli obiettivi del nostro servizio restano sempre quelli di promuovere il continuo miglioramento della qualità, di salvaguardare il territorio e di tutelare i cittadini, offrendo loro la possibilità di partecipare in modo sempre più attivo e consapevole alle attività aziendali.

SEGEN S.p.A., nata nel 1995, è una società per azioni a capitale totalmente pubblico, costituita con l’obiettivo di promuovere una gestione imprenditoriale dei servizi di igiene urbana in ambito sovracomunale. Nel corso degli anni si è dimostrata sempre attenta al territorio in cui opera e impegnata per superare, con servizi sempre più efficienti, le problematiche di tale conformazione territoriale.

La gestione dei rifiuti è diversa da quella degli altri servizi pubblici, come, ad esempio, acqua ed energia elettrica, in quanto non regolata da un contratto individuale con la singola utenza e non dipende dal comportamento del singolo cittadino.

Attualmente SEGEN S.p.A. gestisce i servizi di igiene urbana dei Comuni di

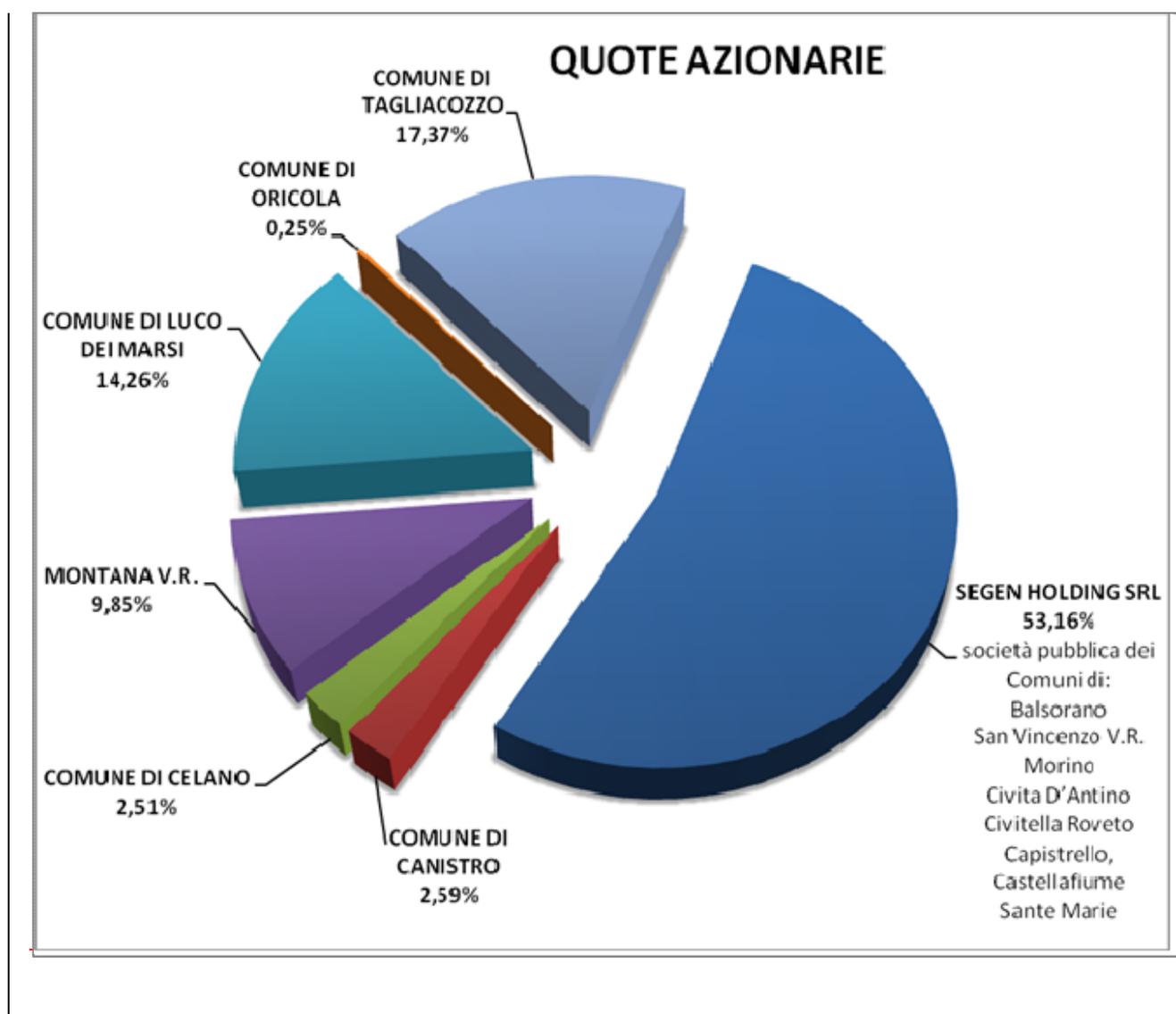


Balsorano, San Vincenzo Valle Roveto, Morino, Civita D'Antino, Civitella Roveto, Canistro, Capistrello, Castellafiume, Luco dei Marsi, Sante Marie e Tagliacozzo, circa 35.000 abitanti, tutti Comuni della Provincia di L'Aquila, occupandosi dell'intero ciclo dei rifiuti, dalla raccolta (differenziata ed indifferenziata) e dal trasporto al trattamento in apposito impianto, promuovendo il riciclo ed il recupero, fino ad occuparsi del conferimento finale. L'impegno di SEGEN S.p.A si concreta nel ridurre le percentuali di raccolta non differenziata, perché ciò che si ricicla è una risorsa.

I Soci della SEGEN Spa sono:

- SEGEN HOLDIGN srl (società pubblica dei Comuni di Balsorano, San Vincenzo Valle Roveto, Morino, Civita D'Antino, Civitella Roveto, Capistrello, Castellafiume e Sante Marie) con una quota del 53,16 % del capitale sociale;
- ed i Comuni di Canistro, Luco dei Marsi, Tagliacozzo, Celano, Oricola e la Comunità Montana Marsicana, ognuno titolare di un numero di quote, che in linea di principio è proporzionato al numero degli abitanti.

La conformazione societaria risulta la seguente:





PRINCIPI FONDAMENTALI

CONTINUITA'

L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO E' GARANTITA IN MODO CONTINUO E REGOLARE

In caso di disservizi dovuti a cause indipendenti dalla volontà di SEGEN S.p.A., la società si impegna a limitarne la durata, in modo da creare il minor disagio possibile per gli utenti. Nei casi di sciopero o astensioni per questioni sindacali, i servizi essenziali vengono comunque assicurati. Secondo la normativa, infatti, si garantisce il servizio raccolta in luoghi come scuole, case di cura, ospedali, caserme, stazioni e mense ed il servizio di trattamento e smaltimento attraverso la presenza del personale minimo necessario presso gli impianti, in relazione alle caratteristiche tecniche degli impianti stessi.

CORTESIA

LA CORTESIA ED IL RISPETTO SONO ALLA BASE DEL RAPPORTO FRA SEGEN SPA ED I CLIENTI-UTENTI.

Ogni dipendente è tenuto a presentare le proprie generalità (ad esempio per gli operatori il cartellino di riconoscimento) durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile al massimo nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti che dei doveri dei cittadini, informando sull'organizzazione del proprio servizio e fornendo le indicazioni richieste, anche relative agli altri settori aziendali.

SEGEN S.p.A. cura la formazione e l'aggiornamento del personale affinché adotti verso gli utenti comportamenti professionali che ne facilitino il rapporto e la comunicazione.



EFFICIENZA ED EFFICACIA

UN OBIETTIVO DI SEGEN SPA È IL MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI.

Attraverso l'innovazione tecnologica ed organizzativa SEGEN S.p.A. si impegna al fine di rendere le prestazioni erogate sempre conformi ad elevati parametri di efficienza ed efficacia, tali da permettere all'azienda di avere piena conoscenza e pieno controllo di ogni singola fase dei propri processi, così da poter intervenire incisivamente su eventuali anomalie e far tendere tutto il sistema verso il miglioramento continuo

INFORMAZIONE E PARTECIPAZIONE

OGNI UTENTE HA IL DIRITTO AD ACCEDERE ALLE INFORMAZIONI CHE RIGUARDANO IL SERVIZIO, AD AVANZARE SUGGERIMENTI, A PROPORRE IDEE PER IL MIGLIORAMENTO DEI RISULTATI E AD INOLTARE RECLAMI.

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, così come l'accesso alle informazioni che lo riguardano.

Instaurare un forte rapporto comunicativo con gli utenti, fornire informazioni complete, trasparenti e comprensibili e garantire un libero accesso ai dati riguardanti i risultati ottenuti è un impegno che SEGEN S.p.A. si prende, attraverso il diretto contatto col cittadino e attraverso strumenti e canali di informazione diversi.

Come pure un preciso impegno è quello del maggiore coinvolgimento delle molte Associazioni presenti nel territorio, adottando ed estendendo il metodo della partecipazione, nella condivisione delle scelte prioritarie e nella presa in carico delle responsabilità per l'attuazione delle iniziative ed interventi relativi alla gestione dei rifiuti urbani nel territorio.

SEGEN S.p.A., inoltre, valuta periodicamente la soddisfazione del cliente, con strumenti di ascolto, di cui analizza i risultati al fine di attivare continui miglioramenti



TUTELA DELL'AMBIENTE

LA TUTELA DELLA SALUTE, DELL'AMBIENTE E DELLE RISORSE NATURALI SONO OBIETTIVI FONDAMENTALI DI SEGEN SPA.

Tutte le singole procedure di lavoro e tutto il sistema è orientato alla protezione delle matrici ambientali e alla diffusione della cultura ambientale tra i cittadini.

A tale scopo sono effettuate verifiche ispettive periodiche sia interne che esterne.

UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

SEGEN SPASI COMPORTA NEI CONFRONTI DEGLI UTENTI SECONDO CRITERI DI UGUAGLIANZA, OBIETTIVITÀ, GIUSTIZIA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.

A tutti i clienti-utenti è garantito pari trattamento. L'età, il sesso, la razza, la lingua e le opinioni politiche non sono motivo di discriminazione nell'erogazione del servizio da parte dell'azienda, che si impegna verso l'adeguamento delle modalità di prestazione alle esigenze degli utenti portatori di handicap e/o di altre categorie svantaggiate.

Inoltre, a parità di condizioni tecniche, il servizio è ugualmente garantito a quelle fasce di utenza dislocate nel territorio in aree non facilmente raggiungibili.

Le linee guida per la gestione sono quelle del Piano Provinciale e Regionale dei Rifiuti, che consiste in un sistema integrato e coordinato, che assicuri la trasformazione dei rifiuti in materie e risorse da poter riutilizzare. A carico dell'azienda è, infatti, la gestione dell'intero ciclo dei rifiuti, dalla raccolta, al trasporto, dalla selezione al trattamento, dal recupero allo smaltimento finale.

In un'ottica di diretta comunicazione con i cittadini, nella Carta dei Servizi,



SEGEN S.p.A. intende descrivere tutte le sue attività di pubblico interesse, nel modo più chiaro e semplice possibile. A tal fine ogni servizio verrà illustrato singolarmente, con una parte riferita agli standard quali-quantitativi, che l'azienda si impegna a rispettare, ed una parte informativa, facilmente consultabile ed indirizzata a creare un rapporto diretto col cittadino.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato dall'A.d.A., ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio ed è soggetta a revisione triennale. Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali.

La carta approvata sarà resa disponibile presso lo sportello e sul sito internet di SEGEN S.p.A., che informerà della pubblicazione del documento e delle sue modifiche.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, intesa come la normale attività svolta da SEGEN S.p.A per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità di SEGEN S.p.A di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, intemperie ecc.)



SERVIZI

Per le utenze commerciali/o condomini la raccolta viene effettuata attraverso bidoni da litri 240-360 o cassonetti da lt 660 o anche attraverso trespoli.

SERVIZI DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

I servizi si avvalgono di un numero di mezzi e di personale che permette di rispondere alle diverse esigenze del territorio.

SEGEN S.p.A., a conferma dell'attenzione che dimostra per la salvaguardia ambientale, si sta impegnando al fine di poter disporre di un parco mezzi composto da soli veicoli Euro 4 o Euro 5 nella raccolta porta a porta nei centri storici.

Il servizio raccolta integrata si rivolge, ad oggi, ai Comuni di Balsorano, San Vincenzo Valle Roveto, Morino, Civita D'Antino, Civitella Roveto, Canistro, Capistrello, Castellafiume, Luco dei Marsi, Sante Marie e Tagliacozzo, circa 35.000 abitanti (stagionali esclusi).

Le tipologie di rifiuto raccolte e le metodologie utilizzate vengono descritte singolarmente nei paragrafi che seguono.

STRUTTURA DEI SERVIZI DI RACCOLTA PORTA A PORTA

Con l'obiettivo di incrementare progressivamente le percentuali di raccolta differenziata, SEGEN S.p.A. è stata una delle prime realtà consortili della Regione Abruzzo e della Provincia dell'Aquila ad attivare il servizio di raccolta con il sistema del "porta a porta".

Questo servizio viene effettuato per le seguenti tipologie di rifiuto:



- Secco residuo
- Organico (umido)
- Carta
- Plastica
- Alluminio – barattoli
- Verde - massimo n. bidone per utenza ad ogni passaggio
- Vetro
- Ingombranti (es. televisori, frigoriferi, computers/monitor, ferro, legno, materassi e divani, pneumatici ecc...)
- Oli esausti

Sono stati pertanto eliminati tutti i contenitori stradali multi materiali e specifici originariamente utilizzati per il conferimento indifferenziato dei rifiuti urbani.

Altre tipologie di rifiuto vengono raccolte con metodologie di tipo “stradale” o con l’ausilio di strutture quali Centri di Raccolta e Stazioni Ecologiche. Tutte queste ulteriori strategie di raccolta utilizzate, sono comunque volte a massimizzare il riciclo ed incrementare le percentuali di raccolta differenziata.

Vengono di seguito descritte le ulteriori tipologie di rifiuto e le metodologie utilizzate per il ritiro:

- Ingombranti generici: Piazzole mobili di conferimento su prenotazione
- RAEE: piazzole mobili di conferimento su prenotazione
- Pile e farmaci: periodico svuotamento di torna pile presenti all’interno delle utenze commerciali e contenitori appositi nei pressi di farmacie
- Abiti Usati: contenitori nei pressi dei Centri di Raccolta e nella Stazione ecologica e in alcuni punti del territorio segnalati dai Comuni serviti.



RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI URBANI MEDIANTE SERVIZIO “PORTA A PORTA”

In tutti i Comuni gestiti, il servizio di raccolta differenziata avviene con il metodo del “porta a porta”. Ogni tipologia di rifiuto viene regolarmente ritirata in giorni prestabiliti.

Tutte le utenze, nello svolgimento della raccolta differenziata, si avvalgono di un kit di mastelli o trespoli, fornito “una tantum”, e di una dotazione annuale di sacchi.

Le località logisticamente problematiche ed impossibili da raggiungere con i mezzi in dotazione di SEGEN S.p.A., sono servite mediante Punti di Prossimità costituiti da una serie di contenitori.

Per le operazioni di trasporto dalle abitazioni al punto di prossimità, i cittadini possono conferire le tipologie di rifiuto differenziato, utilizzando il succitato kit e i sacchi annualmente forniti. I punti di prossimità vengono periodicamente svuotati durante il normale svolgimento del servizio di raccolta, secondo programmazione.

Il servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti è garantito da SEGEN S.p.A. in maniera continua ad eccezione di impedimenti dovuti a causa di forza maggiore o comunque estranee all’organizzazione dell’azienda.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL SECCO RESIDUO

La raccolta del rifiuto secco residuo viene effettuata, porta a porta, mediante lo svuotamento di mastelli di colore grigio all’interno dei quali l’utenza conferisce il rifiuto non recuperabile con sacchi forniti annualmente. Il secco residuo viene destinato in impianti all’interno dei quali, mediante operazioni di trattamento



meccanico, si ottengono prodotti ad alto potere calorifico (rivalutabili energeticamente). Una percentuale ridotta dei prodotti del trattamento del secco residuo, viene destinata in discarica, non essendo diversamente utilizzabile.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DELL'ORGANICO (UMIDO)

La raccolta del rifiuto organico (umido) viene effettuata porta a porta mediante lo svuotamento di mastelli di colore marrone all'interno dei quali l'utenza conferisce l'organico con sacchetti in mater-bi, forniti annualmente.

Gli scarti provenienti dalla raccolta differenziata domestica dei rifiuti organici vengono destinati in impianti di compostaggio. All'interno di questi impianti, il materiale viene sottoposto a determinati trattamenti e processi con lo scopo di ottenere il compost come prodotto finale. Il compost ottenuto (denominato "di qualità") viene utilizzato in agricoltura come ammendante o per altri scopi come ad esempio i ripristini ambientali.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DI CARTA E CARTONE

La raccolta domiciliare porta a porta della carta e cartone avviene prelevando il contenuto dei mastelli di color bianco o dei trespoli esposti dall'utenza nei giorni di ritiro programmati per tale tipologia. Il materiale raccolto viene pesato e conferito presso le apposite piattaforme ecologiche che costituiscono il primo passo di un percorso attraverso il quale, dopo un processo preliminare di trattamento, il materiale viene indirizzato presso le aziende della filiera cartaria dove diverranno nuovi cartoni, giornali o imballaggi.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DELLA PLASTICA

La raccolta domiciliare porta a porta della plastica avviene prelevando il contenuto dei



mastelli di color giallo o dei trespoli esposti dall'utenza nei giorni di ritiro programmati per tale tipologia.

Il materiale raccolto viene pesato e conferito presso le apposite piattaforme ecologiche e successivamente inviato nella filiera del riciclo e della successiva rivalutazione.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DEL VETRO

La raccolta domiciliare porta a porta del vetro avviene prelevando il contenuto dei mastelli di color verde dati dotazione ad ogni utenza, domestica e non, esposti dalla stessa utenza nei giorni di ritiro programmati per tale tipologia.

Il materiale raccolto viene pesato e conferito presso le apposite piattaforme ecologiche e successivamente inviato nella filiera del riciclo e della successiva rivalutazione.

Tale servizio è stato attivato nel corso dell'anno 2015 ed è in fase di attuazione in tutti i Comuni serviti.

Per le Utenze commerciali sono previsti ulteriori passaggi settimanali.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DELL'ALLUMINIO E DEI BARATTOLI

La raccolta differenziata dell'alluminio e barattoli è stata attivata e prevede un (1) passaggio di ritiro settimanale, come per le altre tipologie.

RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI URBANI MEDIANTE SERVIZIO DI TIPO "STRADALE" E ATTRAVERSO CENTRI DI RACCOLTA E STAZIONI ECOLOGICHE



RACCOLTA RIFIUTI INGOMBRANTI GENERICI E RAEE

Si effettuano ritiri a domicilio, tramite servizio “a piazzola mobile” e conferimenti diretti presso la Stazione Ecologica ed il Centro di Raccolta.

Per usufruire del servizio gratuito di ritiro ingombranti a domicilio, è necessario effettuare una preventiva prenotazione telefonica presso l’help desk di SEGEN S.p.A. , che provvederà, nello stesso mese, a ricontattare il cittadino e comunicare date e modalità di ritiro.

Il servizio “a piazzola mobile” è valido per i Comuni, Balsorano, San Vincenzo Valle Roveto e Castellafiume, mentre i Comuni di Capistrello e Luco dei Marsi entro la prima metà del 2017 attiveranno, di concerto con SEGEN SpA, un proprio Centro di Raccolta comunale che sostituirà il servizio “a piazzola mobile”.

Nel servizio “a piazzola mobile” il cittadino può conferire una volta al mese il rifiuto ingombrante presso una piazzola mobile posizionata in un punto stabilito all’interno del proprio territorio comunale.

La prenotazione per il cittadino è “opzionale” per quanto concerne il conferimento diretto del rifiuto ingombrante presso le piazzole mobili. Il conferimento dell’ingombrante in esse è quindi possibile anche senza prenotazione preventiva. In questo caso, l’operatore SEGEN che presidia la piazzola mobile di raccolta ingombranti, provvederà ad inserire le generalità del cittadino e la tipologia del rifiuto conferito in coda ad un elenco di utenti prenotati di cui già dispone.

Invece gli altri Comuni serviti si avvalgono, in luogo del solo servizio “a piazzola mobile”, della Stazione ecologica di Civitella Roveto e del Centro di Raccolta di Tagliacozzo.

I rifiuti così raccolti vengono inviati ad apposite piattaforme dove, a seconda dei materiali che li compongono, vengono trattati per essere destinati a riciclo, a recupero o a smaltimento.



RACCOLTA PILE E FARMACI

La raccolta dei farmaci scaduti viene effettuata tramite contenitori ubicati presso le farmacie.

La raccolta delle pile si esegue tramite contenitori posizionati presso i rivenditori e/o nelle immediate pertinenze, negli uffici pubblici, nella Stazione ecologica/ Centro di Raccolta dislocati sul territorio e presso la sede di SEGEN SpA.

Lo svuotamento dei contenitori è svolto da SEGEN SpA in maniera periodica sul territorio, durante lo svolgimento dei servizi di raccolta “porta a porta”.

GEN si occupa dello smaltimento/trattamento, destinando tali tipologie di rifiuto in piattaforme specializzate.

RACCOLTA DEL VERDE

Il rifiuto verde viene ritirato nel giro di raccolta dell’umido, fino ad un ritiro massimo di n.1 bidone verde per ogni utenza; per quantità maggiori di verde l’utente dovrà prenotarsi ai numeri telefonici di SEGEN SpA (l’utenza viene inserita nel giro dei ritiri periodici per tutta la durata della stagione di raccolta) oppure consegnarlo presso la Stazione Ecologica o Centro di Raccolta.

TEMPIDI ATTESA PER IL RITIRO

Il cittadino che effettua la prenotazione per il ritiro ingombranti a domicilio viene servito al massimo entro 30 gg dalla data di prenotazione.

STAZIONI ECOLOGICHE E CENTRI DI RACCOLTA

Le Stazioni ecologiche ed i Centri di Raccolta sono gestiti direttamente da SEGEN S.p.A.



Qui di seguito si elencano le stazioni o i centri in funzione e la loro ubicazione nel territorio comunale:

- **Tagliacozzo:** Centro di Raccolta (CdR) attivo ed a servizio dei residenti del Comune di Tagliacozzo e ai turisti che stagionalmente vi soggiornano;
- **Civitella Roveto:** Stazione Ecologica (SE) attiva a servizio dei comuni di Civitella Roveto, Morino, Civita D'Antino, Balsorano e San Vincenzo Valle Roveto;
- **Luco dei Marsi** Centro di Raccolta (CdR) attivo ed a servizio dei residenti del Comune di Luco dei Marsi;
- **Capistrello:** Centro di Raccolta (CdR) in fase di realizzazione e attivo entro il 2017;
- **Balsorano** Centro di Raccolta (CdR) in fase di istruttoria della Regione Abruzzo;

SEGEN S.p.A. provvede in ogni stazione ecologica o centro di raccolta, alla raccolta del materiale conferito ed alla sua selezione, per poi avviarlo a smaltimento e recupero.

La Stazione Ecologica ed i Centri di Raccolta sono punti di conferimento dei rifiuti differenziati, appositamente dotate di specifici contenitori adatti alla raccolta. Tali strutture hanno un proprio orario di apertura, riportato nella tabella all'ingresso e sono presidiate da personale che assiste i cittadini nel conferimento dei rifiuti.

Nelle stazioni Ecologiche e nei Centri di Raccolta possono essere direttamente conferite dai cittadini tutte le diverse tipologie di rifiuti recuperabili ed i diversi tipi di rifiuti urbani pericolosi (RUP) (lampade a neon, batterie auto, oli, vernici etc..).



PULIZIA PUNTI DI PROSSIMITA' E CAMPANE VETRO

SEGEN S.p.a. non ha più alcun proprio cassonetto stradale sul proprio territorio di competenza, eccezion fatta per quelli presenti nei punti di prossimità.

PULIZIA SUOLO STRADALE

SEGEN S.p.A. effettua attualmente il servizio di spazzamento nel Comune di Tagliacozzo e nel Comune di Luco dei Marsi.

Lo spazzamento può essere sia manuale che meccanizzato, secondo l'assetto territoriale, la viabilità e le necessità delle varie zone servite. Anche la frequenza varia secondo la densità abitativa e la presenza di zone commerciali.

AZIENDA E TERRITORIO

SEGEN S.p.A. è un'azienda molto attenta all'ambiente ed alla sua salvaguardia, con una forte attenzione per il territorio in cui opera e per il suo tessuto sociale.

SEGEN S.p.A. ha come priorità la soddisfazione dell'utente riguardo i servizi di igiene ambientale.

COMUNICAZIONE

NELLE PROCEDURE INTERNE E NEI RAPPORTI CON ENTI SOCI E CITTADINI

SEGEN SpA è impegnata a garantire una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali.



A tal fine l'Azienda utilizza i seguenti strumenti:

- a) sportello informazioni diretto. Lo sportello fornisce informazioni relative ai servizi erogati.
- b) sportello telefonico. E' possibile ottenere le medesime informazioni telefonando al Numero Verde – 800864934 oppure al n. 0863/979031; è inoltre possibile inviare una email alla voce info@segen.it;

Numero verde - 800864934

Attivo dal lunedì al venerdì, dalle 9.00 alle ore 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00, il numero verde permette di avere un contatto diretto con il cittadino, che lo utilizza per le diverse informazioni e, in particolare, per questioni riguardanti il servizio raccolta e per prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti.

- c) risponditore automatico. E' attivo un sistema V-Voice, un risponditore automatico, che guida e segue gli utenti in tutte le varie operazioni e servizi erogati da SEGEN SpA, attivo 24 ore su 24 anche nei giorni di festa.

Si tratta di una integrazione migliore tra i processi aziendali e l'utente al fine di giungere ad una corretta gestione del processo di attenzione al cittadino mirando a soddisfare le sue aspettative in termini di assistenza e supporto.

In questo modo vengono gestite le varie segnalazioni/richieste e le prenotazioni telefoniche che giungono negli uffici di SEGEN SpA.

Attraverso questo sistema "intelligente", utilizzando la tastiera del telefono fisso o del cellulare, l'utente è registrato dal sistema e in tempi rapidissimi chiamato oppure prenotato per un ritiro direttamente da un operatore.

Così si superano le lunghe attese al telefono dei cittadini e il rischio di trovare i telefoni sempre occupati.

- d) materiale informativo. Sono predisposti e consegnati gli Eco-calendari



annuali ed opuscoli informativi contenenti consigli sul corretto utilizzo dei vari servizi offerti.

- e) comunicazione ambientale. Periodicamente vengono effettuate campagne di sensibilizzazione su tematiche particolari. SEGEN SpA, al fine di indurre e rafforzare corretti modelli di comportamento, sensibilità ecologica e cultura ambientale nel contesto sociale ha avviato un progetto di comunicazione ambientale, articolato, continuativo ed omogeneo, sulla raccolta differenziata nelle scuole del territorio di competenza.
- f) diritto di accesso. E' garantito l'accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso dell'Azienda secondo modalità disciplinate dalla Legge 7/8/90 n. 241.

La consapevolezza e la partecipazione del cittadino costituiscono per SEGEN S.p.A. elementi fondamentali per il perseguimento della propria mission-aziendale. Per questa ragione grande attenzione viene dedicata alle attività di comunicazione che rispondono a diversi obiettivi tra loro integrati:

- alimentare una cultura e un'educazione ambientale sull'importanza della gestione sostenibile dei rifiuti;
- informare su come, concretamente, questa gestione avviene;
- informare, in particolare, sulle modalità e sulle finalità dei servizi di raccolta dei rifiuti urbani affinché i cittadini possano collaborare pienamente con una corretta separazione dei rifiuti e il loro conferimento;
- offrire ai cittadini opportunità di contatto con l'azienda per interloquire sui diversi servizi.

Molteplici sono gli strumenti/occasioni con cui SEGEN S.p.A. intende perseguire i punti sopra indicati:



- il sito www.segen.it;
- Incontri con i cittadini e/o loro associazioni, con le Istituzioni Pubbliche;
- Incontri con il mondo della scuola;
- Utilizzo dei media,
- Campagne per promuovere la raccolta differenziata;
- Divulgazione di materiali stampati,
- Eventi culturali.

CUSTOMER SATISFACTION

La Segen SpA ha attivato, all'interno del Risponditore automatico la customer satisfaction per rilevare la soddisfazione dell'utente in relazione alla qualità del servizio erogato.

TRASPARENZA, ANTICORRUZIONE E PUBBLICITA'

DELLE PROCEDURE INTERNE ED ESTERNE E NEI RAPPORTI CON ENTI SOCI E CITTADINI

SEGEN SpA è impegnata a garantire una costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali.

Ha adottato il Modello di organizzazione, gestione e controllo (D.Lgs 231/01).

Si tratta di un sistema, interno all'azienda o all'ente in genere, che mira a impedire o contrastare la commissione dei reati (sanzionati appunto dal DLgs 231/01) da parte degli amministratori o dipendenti.

In quanto sistema esso si articola in diverse componenti, tra cui a titolo di esempio: forme di organizzazione, linee guida, principi, procure, deleghe, processi, procedure, istruzioni, software, standard, programmi di formazione, clausole, organi, piani, report,



checklist, metodi, sanzioni, internal auditing, etc...

Alcune componenti del Modello 231/01 sono esistenti in azienda indipendentemente dai requisiti 231/01 (ad esempio procedure, sistema disciplinare, internal auditing, etc.), mentre altri modelli sono caratteristiche del Modello 231/01 e pertanto adottati dalla SEGEN Spa (ad esempio Organismo di Vigilanza, identificazione e valutazione attività c.d. sensibili in quanto a rischio-reato, codifica degli obblighi informativi in favore dell'Organismo di Vigilanza, etc.).

Il Modello è stato documentato e formalmente adottato dalla società, anche con appositi corsi di formazione per il Personale dipendente.

Esso è concretamente in esercizio, verificato e aggiornato periodicamente (per assicurare l'effettiva operatività delle procedure).

ANTICORRUZIONE E PUBBLICITA'

La SEGEN SpA ha recepito tutte le disposizioni, indicazioni ed obblighi previsti:

- dalla Legge n. 190 del 6 novembre 2012 - 'Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione';

- dal Decreto Legislativo, 14 marzo 2013, n. 33 - RIORDINO DELLA DISCIPLINA RIGUARDANTE GLI OBBLIGHI DI PUBBLICITÀ, TRASPARENZA E DIFFUSIONE DI INFORMAZIONI DA PARTE DELLE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI.

PROCEDURE DI RECLAMO

La gestione dei reclami è un aspetto fondamentale, che mette in diretto contatto l'azienda con i cittadini. Dalle considerazioni provenienti dagli utenti, SEGEN S.p.A., infatti, può predisporre azioni correttive ed orientare le decisioni aziendali verso il miglioramento della qualità di determinati servizi.



Le insoddisfazioni e i suggerimenti dei cittadini devono essere uno strumento di analisi che permetta all'azienda di monitorare il proprio operato e di dimostrarsi sempre attenta alle esigenze ed alle problematiche sollevate dagli utenti.

SEGEN S.p.A. si impegna a rispondere a tutti i reclami ricevuti, in forma scritta non anonimi, entro 30 giorni dall'arrivo.

Gli utenti possono avvalersi dei seguenti canali di comunicazione utilizzando il modulo presente all'interno del sito www.segen.it

- lettera scritta (o raccomandata) a SEGEN S.p.A., Via Roma,1, 67050 Civitella Roveto (AQ).
- fax: 0863/979832
- e-mail: info@segn.it
- PEC: segn@viapec.net

La comunicazione in forma scritta permette di poter gestire i reclami tramite archivio informatico, facilmente consultabile ed aggiornabile. I reclami vengono analizzati periodicamente da parte della Direzione per individuare i servizi che sono risultati più insoddisfacenti da parte degli utenti, al fine del miglioramento continuo dell'offerta.

Secondo il principio della cortesia e della partecipazione, nell'ottica di un rapporto diretto col cittadino, l'azienda mette a disposizione il proprio personale per aiutare nella compilazione dei reclami e per ogni forma di chiarimento in merito.

Negli ultimi anni SEGEN S.p.A. ha lavorato per migliorare i canali con cui entrare in contatto col cittadino, implementando, appunto, i mezzi attraverso i quali poter dare suggerimenti all'azienda o presentare reclami.

L'obiettivo è di fornire un servizio sempre più completo ed a contatto con le



problematiche quotidiane. Per questo SEGEN S.p.A. sta seguendo un lavoro che tende sia a migliorare l'erogazione dei servizi, ma ancora di più a fornire al cittadino tutti gli strumenti per aumentare i canali di ascolto.

MODULO RECLAMO

I servizi che SEGEN S.p.A. effettua sono frutto di accordi e di condizioni contrattuali stabilite per ogni Comune. E' dovere e impegno di SEGEN S.p.A. rispettare le modalità di erogazione dei servizi previste da ogni singolo contratto.

Per inviarci un suggerimento o un reclamo è sufficiente ai seguenti recapiti:

SEGEN S.p.A., Via Roma, 1, 67050 Civitella Roveto (AQ).

fax: 0863/979832

e-mail: info@segen.it

PEC: segen@viapec.net

REDAZIONE A CURA DI SEGEN S.p.A.

TUTTI I DATI, DOVE NON ALTRIMENTI INDICATO, SONO AGGIORNATI AL
29/11/2016

This document was created with Win2PDF available at <http://www.win2pdf.com>.
The unregistered version of Win2PDF is for evaluation or non-commercial use only.
This page will not be added after purchasing Win2PDF.