

**COMUNE DI CELLERE
(VITERBO)**



**CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI**

Contratto REP. 67/2021

(Delibera ARERA 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022)

DEFINIZIONI

-Ai fini dell'applicazione delle disposizioni contenute nel presente documento, si applicano le seguenti definizioni, così come indicato all'Art. 1 Allegato A della Delibera 15/2022/R/rif di ARERA:

- **attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- **attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- **attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- **attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- **Autorità** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (**ARERA**);
- **Carta della qualità**: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- **Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- **cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- **contenitore sovra-riempito** è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- **D.M. 20 aprile 2017** è il decreto del Ministro dell'Ambiente e della tutela del territorio e del mare di concerto con il Ministro dell'economia e delle finanze del 20 aprile 2017;
- **D.P.R. 158/1999** è il decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158;
- **decreto del Presidente della Repubblica 445/00** è il decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, recante “*Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa*”;
- **decreto legislativo 116/2020** è il decreto legislativo 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*”;
- **decreto legislativo 152/2006** è il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante “*Norme in materia ambientale*” e s.m.i.;
- **decreto-legge 41/2021** è il decreto-legge 22 marzo 2021, recante “*Misure urgenti in materia di sostegno alle imprese e agli operatori economici, di lavoro, salute e servizi territoriali, connesse all'emergenza da COVID-19*”;
- **disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

- **documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- **Ente di governo dell'Ambito** è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- **Ente territorialmente competente (in seguito Comune)** è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente; dal momento che la Regione Lombardia si è avvalsa della facoltà prevista dall'art. 200, comma 7, del D.lgs. 152/2006 (o TUA) di adottare «modelli alternativi o in deroga al modello degli Ambiti Territoriali Ottimali» (ATO), avendo dimostrato l'adeguatezza del piano regionale di gestione dei rifiuti rispetto agli obiettivi strategici previsti dal Legislatore, l'Ente territorialmente competente tenuto alla predisposizione del piano economico finanziario e alla definizione degli adempimenti connessi alla qualità del servizio di cui alla presente Carta della qualità è il Comune.
- **Gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- **gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- **giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- **interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- **legge 147/13** è la legge 27 dicembre 2013, n. 147, recante "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (Legge di stabilità 2014)*";
- **livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;
- **operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;
- **prestazione** è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- **Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- **Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- **reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- **richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

- **richiesta di variazione e di cessazione del servizio:** è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- **richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati:** è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- **rifiuti urbani:** sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- **TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- **segnalazione per disservizio:** comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- **servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- **servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **sportello online:** è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- **TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- **tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- **tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- **tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

- **TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;
- **utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- **utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- **variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

1. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera 15/2022/R/rif di ARERA** ed è stata emessa in adempimento della normativa di seguito indicata:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n.163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n.1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n.33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 “Bilancio di previsione dello Stato per l’anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite “con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”.

La **Carta della Qualità** è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che il Gestore del Servizio Rifiuti assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che lo stesso fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio stipulato tra Idealservice soc. coop e il Comune di Cellere, per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

I servizi erogati, che rientrano nell’ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.lgs. n. 152/06 e s.m.i.), della specifica regolazione di ARERA (ai sensi della Legge n. 205 del 27 dicembre 2017) e, a livello locale, dello specifico Regolamento Comunale, comprendono in sintesi le seguenti attività:

- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- Attività di raccolta e trasporto;
- Attività di spazzamento e lavaggio delle strade (compresa attività di gestione Centro di Raccolta).

Il gestore dell’attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il Comune di Cellere.

Il gestore della raccolta e trasporto è la Società Idealsevice soc. coop.

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il Comune di Cellere.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, il Comune, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

il gestore dell’attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti e lo spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti:

- all’attivazione, variazione o cessazione del servizio;
- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;
- alle richieste di rettifica degli importi addebitati;
- ai punti di contatto con l’utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico;
- alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.

il gestore della raccolta e trasporto per le prestazioni inerenti:

- ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza;
- al ritiro dei rifiuti su chiamata;
- agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
- alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto;
- alla sicurezza del servizio;
- al ritiro dei rifiuti ingombranti per le prestazioni inerenti al ritiro dei rifiuti su chiamata.

Qualora un gestore riceva reclami e/o richieste riguardanti attività svolte da un altro gestore che opera nello stesso ambito tariffario, è tenuto a inoltrare la richiesta/reclamo al gestore competente secondo le disposizioni riportate nei singoli punti.

La presente carta è uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti dai gestori, in particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il gestore nella gestione del servizio rifiuti urbani;
- gli standard di qualità del servizio che il gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il gestore e gli utenti per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione di questi;
- le procedure di reclamo attivabili da parte degli utenti stessi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno dei gestori corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: <https://serviziambientali.idealservice.it/> e nel sito del Comune di Cellere al seguente link:

[Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](https://trasparenza.rifiuti.cellere.it/)

Idealservice si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini, come anche il Comune di Cellere per la parte di propria competenza.

2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE IDEALSERVICE SOC. COOP.

Nata a Udine nel 1953 come impresa dedita alle pulizie, Idealservice si è evoluta già dai primi anni Novanta in direzione multisetoriale (con servizi quali pulizie civili e sanitarie, igiene urbana,

raccolta e smaltimento rifiuti, manutenzioni, logistica, ecc.), con l'obiettivo di essere un'impresa in grado di offrire servizi integrati sia a Clienti pubblici che privati, ed è oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio.

Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e a un personale altamente qualificato, oggi il Gruppo Idealservice si pone come interlocutore unico e responsabile nel settore dei servizi, capace di progettare in partnership con il Cliente soluzioni su misura altamente innovative per ogni specifica esigenza.

Idealservice è infatti in grado di incrementare l'efficienza e la competitività dei propri servizi, sfruttando le tecnologie più avanzate e lo sviluppo di sistemi informativi sempre più intelligenti, con l'obiettivo di offrire modelli di servizio innovativi, basati sul reale impiego degli ambienti e quindi sulle reali necessità di acquisto del Cliente.



Tre sono le divisioni su cui si articola il lavoro di Idealservice: Facility Management (pulizia e sanificazione in ambito sanitario, civile, industriale; manutenzioni immobiliari e impiantistiche; manutenzione aree verdi; portierato e servizi di reception; logistica integrata e gestione magazzini, ecc.); Servizi Ambientali (raccolta differenziata; trasporto, selezione e smaltimento dei rifiuti); Impianti (impianti di selezione rifiuti multimateriale, valorizzazione delle materie prime e seconde). La vocazione è produrre servizi integrati, con una continua attenzione al mercato in modo da offrire soluzioni innovative, efficienti e personalizzate.

Idealservice in cifre	
Giro d'affari	Lavoratori occupati
oltre 140 milioni	Oltre 3800 unità
Utile netto	Clienti
oltre 2.7 milioni	Oltre 1092
Patrimonio netto	Fornitori
Oltre 49 milioni	Oltre 1250
Certificazioni	
UNI EN ISO 9001 (Qualità)	
UNI EN ISO 14001 (Ambiente)	
UNI EN ISO 45001 (Sicurezza)	

SA 8000 (Etica)
MERIT AWARD per la Gestione Integrata QSA
Certificato EBAFoS di asseverazione per l'adozione e
Certificazioni
l'efficace attuazione del Modello di organizzazione e gestione della Sicurezza
3 stelle Rating di LegalitàAGCM

3. TERRITORI SERVITI

Intero territorio comunale del Comune di Cellere (Viterbo).

4. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO

Il Comune di Cellere rientra nello **Schema Regolatorio I** secondo quanto approvato in sede di deliberazione consigliere n. 7 del 30 aprile 2022 e ai sensi dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

5. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta, redatta sulla base dello schema di riferimento approvato da ARERA, ha validità pluriennale a decorrere dal 01/01/23 anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati, migliorati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e del gestore attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La presente Carta dei servizi individua e definisce in particolare obblighi di servizio e standard di qualità in relazione allo Schema Regolatorio I. Con il termine standard si intende il livello di qualità minimo che i gestori garantiscono ai propri utenti. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

La Carta è disponibile sul sito internet del Comune e del gestore ai seguenti link:

- COMUNE DI CELLERE: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzataritari.it\)](https://trasparenzataritari.it)
- GESTORE-IDEALSERVICE: [Comuni / Cellere - Cellere - IDEALSERVICE](https://www.comuni-idealservice.it/Comuni/Cellere-Cellere-IDEALSERVICE)

6. PRINCIPI FONDAMENTALI DEI GESTORI

✓ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ



I gestori assicurano l'erogazione dei servizi, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegnano, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

✓ CONTINUITÀ



I gestori garantiscono la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nelle convenzioni di servizio. Si impegnano, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

✓ PARTECIPAZIONE



L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere ai soggetti gestori, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n.195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.



✓ TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività dei servizi, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D.Lgs. 195/2005.

✓ EFFICACIA ED EFFICIENZA



I soggetti gestori perseguono l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvedono altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

✓ **CORTESIA** 

I gestori si impegnano a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicurano, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

✓ **CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI** 

I soggetti gestori, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pongono la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

✓ **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE** 

I gestori, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantiscono, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

✓ **PRIVACY** 

I gestori si impegnano a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere ai gestori la corretta erogazione del servizio

e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

7. SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E MODALITA' EROGAZIONE

Idealservice opera sul territorio del Comune di CELLERE servendo un bacino di:

Superficie	37,19km
Residenti	1110 (dato ISTAT 2019)

L'organico / parco mezzi complessivo è così composto:

Sede direzionale	ViaBasaldella90– 33037Pasiandi Prato(UD)
Sede operativa	Via Alessandro Volta - 01021Acquapendente(VT)
Totale dipendenti, dicui:	12
Impiegati	0
Addetti ai servizi e operai	12
Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.)	5
Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5t.)	3

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio con Idealservice sono riconducibili alla **RACCOLTA RIFIUTI URBANI ED AL TRASPORTO.**

Idealservice si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso idonei impianti autorizzati, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi

RACCOLTA RIFIUTI URBANI



Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- ✓ Raccolta domiciliare porta a porta;
- ✓ Raccolte domiciliari a chiamata.

Il servizio di raccolta domiciliare porta a porta presso le utenze domestiche e non domestiche prevede il seguente calendario di ritiro:

TIPO RIFIUTO	QUANDO VIENE RACCOLTO							COME CONFERIRE
	LUNEDÌ	MARTEDÌ	MERCOLEDÌ	GIOVEDÌ	VENERDÌ	SABATO	DOMENICA	
ORGANICO 			 <small>estivo dal 1/06 al 30/09</small>					 CONTENITORE MARRONE + sacco bio/compostabile
VETRO 								 CONTENITORE BLU materiale sfuso
IMBALLAGGI IN PLASTICA 								 SACCHI AZZURRI materiale sfuso e ridotto di volume
CARTA E CARTONE 								 CONTENITORE GIALLO materiale sfuso
IMBALLAGGI FERROSI 								 SACCHI ARANCIONI materiale ridotto di volume
SECCO INDIFFERENZIATO 								 CONTENITORE GRIGIO + sacco semi trasparente solo materiale non riciclabile

Nel caso di conferimenti non corretti da parte dell'Utente gli operatori non raccolgono il materiale, ma provvedono ad applicare sul contenitore/sacchetto un avviso (adesivo) che segnala la non conformità. In questo modo l'Utente è sottoposto ad una costante attività formativa di controllo, in quanto deve ritirare il contenitore/sacchetto non raccolto, correggere l'errore di conferimento e riesporre il rifiuto nel successivo turno di raccolta.

MAPPATURA DELLE STRADE

PROGRAMMA RACCOLTA E TRASPORTO

Giornata:

Lunedì

Rifiuto:

Umido

Cluster Orario	Indirizzo
06:45:00	Strada di Piansano (Cellere)
07:30:00	Via Arno (Cellere)
07:30:00	Via Guglielmo Marconi (Cellere)
07:30:00	Via Po (Cellere)
07:30:00	Via Roma (Cellere)
07:30:00	Via Tevere (Cellere)
07:30:00	Via Ticino (Cellere)
07:45:00	Via Adige (Cellere)
07:45:00	Via Fiora (Cellere)
07:45:00	Via Piave (Cellere)
07:45:00	Via Timone (Cellere)
08:00:00	Via Donatori del Sangue (Cellere)
08:00:00	Via Giovanni Falcone (Cellere)
08:00:00	Via L. Benigni (Cellere)
08:15:00	Strada Provinciale Gabella (Cellere)
08:15:00	Via Claudio Ceccarini (Cellere)
08:30:00	Via Camillo Benso di Cavour (Cellere)
08:30:00	Vicolo del Gobbino (Cellere)
08:45:00	Piazza Castelfidardo (Cellere)
08:45:00	Via Napoli (Cellere)
09:00:00	Piazza della Repubblica (Cellere)
09:00:00	Via 4 Novembre (Cellere)
09:00:00	Via San Giovanni Bosco (Cellere)
09:15:00	Via Europa (Cellere)
09:15:00	Via Giuseppe Garibaldi (Cellere)
09:45:00	Strada Provinciale Doganella (Cellere)
09:45:00	Via degli Albanesi (Cellere)
10:15:00	Via del Lavoro (Cellere)
10:30:00	Strada Statale Castrense (Cellere)

Giornata:

Martedì

Rifiuto:

Vetro

Cluster Orario	Indirizzo
06:30:00	Via Guglielmo Marconi (Cellere)
06:30:00	Via Po (Cellere)
06:45:00	Via Arno (Cellere)
06:45:00	Via Fiora (Cellere)
06:45:00	Via Piave (Cellere)
06:45:00	Via Adige (Cellere)
07:00:00	Via Timone (Cellere)
07:00:00	Via Roma (Cellere)
07:00:00	Via Tevere (Cellere)
07:00:00	Via Ticino (Cellere)
07:00:00	Via Napoli (Cellere)
07:30:00	Vicolo del Fosso (Cellere)
07:30:00	Via Camillo Benso di Cavour (Cellere)
07:30:00	Vicolo del Gobbino (Cellere)
07:30:00	Via Benedetto Cairoli (Cellere)
07:30:00	Piazza Castelfidardo (Cellere)
07:45:00	Vicolo della Ripa (Cellere)
07:45:00	Piazza Umberto I (Cellere)
08:00:00	Vicolo della Volpe (Cellere)
08:00:00	Via San Giovanni Bosco (Cellere)
08:00:00	Piazza della Repubblica (Cellere)
08:00:00	Via Europa (Cellere)
08:00:00	Via 4 Novembre (Cellere)
08:15:00	Via Giuseppe Garibaldi (Cellere)
08:15:00	Via L. Benigni (Cellere)
08:30:00	Via Giovanni Falcone (Cellere)
08:30:00	Via Donatori del Sangue (Cellere)
08:30:00	Via Claudio Ceccarini (Cellere)
08:45:00	Strada Provinciale Doganella (Cellere)
08:45:00	Via degli Albanesi (Cellere)
09:00:00	Strada Provinciale Gabella (Cellere)
09:15:00	Via del Lavoro (Cellere)
09:15:00	Strada Statale Castrense (Cellere)
09:30:00	Strada di Piansano (Cellere)

Giornata:

Mercoledì

Rifiuto:

Plastica

Cluster Orario	Indirizzo
06:30:00	Strada Statale Castrense (Cellere)
06:30:00	Strada di Piansano (Cellere)
06:30:00	Strada Provinciale Gabella (Cellere)
06:30:00	Via Guglielmo Marconi (Cellere)
06:45:00	Via Po (Cellere)
06:45:00	Via Arno (Cellere)
06:45:00	Via del Lavoro (Cellere)
07:00:00	Via Fiora (Cellere)
07:00:00	Via Adige (Cellere)
07:00:00	Via Piave (Cellere)
07:15:00	Via Tevere (Cellere)
07:15:00	Via Ticino (Cellere)
07:30:00	Via San Giovanni Bosco (Cellere)
08:00:00	Vicolo della Ripa (Cellere)
08:15:00	Piazza Castelfidardo (Cellere)
08:15:00	Via Roma (Cellere)
08:15:00	Via Camillo Benso di Cavour (Cellere)
08:15:00	Piazza Umberto I (Cellere)
08:15:00	Via Napoli (Cellere)
08:15:00	Vicolo dei Fienili (Cellere)
08:30:00	Piazza della Repubblica (Cellere)
08:30:00	Via Europa (Cellere)
08:30:00	Via 4 Novembre (Cellere)
08:45:00	Via Giuseppe Garibaldi (Cellere)
09:45:00	Strada Provinciale Doganella (Cellere)
10:00:00	Via degli Albanesi (Cellere)
10:15:00	Via L. Benigni (Cellere)
10:15:00	Via Giovanni Falcone (Cellere)
10:15:00	Via Donatori del Sangue (Cellere)
10:30:00	Via Claudio Ceccarini (Cellere)

Giornata:

Giovedì

Rifiuto:

Carta e Cartone

Cluster Orario	Indirizzo
06:15:00	Strada Statale Castrense (Cellere)
06:30:00	Strada di Piansano (Cellere)
06:30:00	Via San Giovanni Bosco (Cellere)
06:30:00	Via Guglielmo Marconi (Cellere)
06:45:00	Via Po (Cellere)
06:45:00	Via Arno (Cellere)
07:00:00	Via del Lavoro (Cellere)
07:15:00	Via Fiora (Cellere)
07:15:00	Via Adige (Cellere)
07:15:00	Via Piave (Cellere)
07:15:00	Via Timone (Cellere)
07:15:00	Via Tevere (Cellere)
07:30:00	Via Roma (Cellere)
07:30:00	Via Ticino (Cellere)
08:00:00	Piazza Fanti (Cellere)
08:15:00	Via Camillo Benso di Cavour (Cellere)
08:15:00	Vicolo del Gobbino (Cellere)
08:15:00	Vicolo del Palazzaccio (Cellere)
08:30:00	Piazza Castelfidardo (Cellere)
08:30:00	Vicolo della Ripa (Cellere)
08:30:00	Via Canneti (Cellere)
08:30:00	Via Napoli (Cellere)
08:45:00	Via Giuseppe Garibaldi (Cellere)
10:15:00	Strada Provinciale Doganella (Cellere)
10:30:00	Via degli Albanesi (Cellere)
10:30:00	Strada Provinciale Gabella (Cellere)
10:45:00	Piazza della Repubblica (Cellere)
10:45:00	Via Europa (Cellere)
11:00:00	Via 4 Novembre (Cellere)
11:30:00	Via Claudio Ceccarini (Cellere)
11:30:00	Via L. Benigni (Cellere)
11:30:00	Via Giovanni Falcone (Cellere)
11:45:00	Via Donatori del Sangue (Cellere)

Giornata:

Venerdi

Rifiuto:

Umido + Lattine

Cluster Orario	Indirizzo
06:15:00	Strada Statale Castrense (Cellere)
06:30:00	Strada di Piansano (Cellere)
06:30:00	Via Guglielmo Marconi (Cellere)
06:30:00	Via L. Benigni (Cellere)
06:30:00	Via Po (Cellere)
06:30:00	Via Arno (Cellere)
06:45:00	Via del Lavoro (Cellere)
07:00:00	Via Fiora (Cellere)
07:00:00	Via Adige (Cellere)
07:15:00	Via Piave (Cellere)
07:15:00	Via Timone (Cellere)
07:15:00	Via Tevere (Cellere)
07:15:00	Via Roma (Cellere)
07:30:00	Via Ticino (Cellere)
07:30:00	Piazza Fanti (Cellere)
07:45:00	Piazza Vittorio Emanuele (Cellere)
07:45:00	Via Camillo Benso di Cavour (Cellere)
07:45:00	Piazza Umberto I (Cellere)
07:45:00	Via Napoli (Cellere)
08:15:00	Via San Giovanni Bosco (Cellere)
08:30:00	Piazza della Repubblica (Cellere)
08:30:00	Via 4 Novembre (Cellere)
08:45:00	Via Europa (Cellere)
09:00:00	Via Giuseppe Garibaldi (Cellere)
09:00:00	Vicolo dei Fienili (Cellere)
09:00:00	Strada dell'Oppio (Cellere)
09:15:00	Vicolo del Gobbino (Cellere)
09:30:00	Vicolo del Palazzaccio (Cellere)
09:30:00	Piazza Castelfidardo (Cellere)
09:45:00	Vicolo della Ripa (Cellere)
09:45:00	Strada Provinciale Gabella (Cellere)
10:00:00	Strada Provinciale Doganella (Cellere)
10:00:00	Via degli Albanesi (Cellere)
10:30:00	Via Giovanni Falcone (Cellere)
10:30:00	Via Donatori del Sangue (Cellere)
10:45:00	Via Claudio Ceccarini (Cellere)

Giornata:

Sabato

Rifiuto:

Secco

Cluster Orario	Indirizzo
06:15:00	Strada Statale Castrense (Cellere)
06:30:00	Strada di Piansano (Cellere)
06:30:00	Via San Giovanni Bosco (Cellere)
06:30:00	Via Guglielmo Marconi (Cellere)
06:45:00	Via Po (Cellere)
06:45:00	Via Arno (Cellere)
07:00:00	Via del Lavoro (Cellere)
07:00:00	Via Fiora (Cellere)
07:15:00	Via Adige (Cellere)
07:15:00	Via Piave (Cellere)
07:15:00	Via Tevere (Cellere)
07:30:00	Via Roma (Cellere)
08:00:00	Piazza Fanti (Cellere)
08:00:00	Vicolo del Fosso (Cellere)
08:15:00	Via Camillo Benso di Cavour (Cellere)
08:15:00	Vicolo del Gobbino (Cellere)
08:30:00	Via di Pianiano (Cellere)
08:30:00	Piazza Castelfidardo (Cellere)
08:30:00	Via Giuseppe Mazzini (Cellere)
08:45:00	Via Napoli (Cellere)
09:00:00	Strada Provinciale Gabella (Cellere)
09:00:00	Piazza della Repubblica (Cellere)
09:00:00	Via Europa (Cellere)
09:00:00	Via 4 Novembre (Cellere)
09:15:00	Via Giuseppe Garibaldi (Cellere)
09:30:00	Via L. Benigni (Cellere)
09:45:00	Via Giovanni Falcone (Cellere)
09:45:00	Via Donatori del Sangue (Cellere)
10:00:00	Via Claudio Ceccarini (Cellere)
11:00:00	Via degli Albanesi (Cellere)
11:15:00	Strada Provinciale Doganella (Cellere)

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliare

attivabili a chiamata:



✓ **Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti/RAEE**



Servizio gratuito - Per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti, massimo 5 colli senza limitazione di ritiri.

Tale servizio viene effettuato su appuntamento.

Per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde 800 688583.

✓ **Ritiro a domicilio rifiuti verdi (sfalci e ramaglie)**

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche per i ritiri al piano stradale mensili di piccole quantità di sfalci dei prati o in fascine. Gli utenti, per ogni prenotazione, ne potranno conferire un massimo di 5 sacchi o, in alternativa, 5 fascine. Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde 800 688583.

Durante il colloquio telefonico con l'utente, si apre una pratica con la quale viene:

- Verificata la conformità dei materiali che l'utente intende conferire;
- Attribuito il conferimento alla specifica utenza;
- Definita la data del ritiro;
- Fornita informazione sulle modalità di esposizione dei materiali da ritirare.

Ritiro a domicilio pannolini/pannoloni

Servizio gratuito – Per le utenze domestiche tale servizio viene effettuato previa compilazione del modulo on line: [Comuni / Cellere / Documenti - Cellere - IDEALSERVICE](#)

ALTRI SERVIZI

I servizi accessori a richiesta, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono i seguenti:

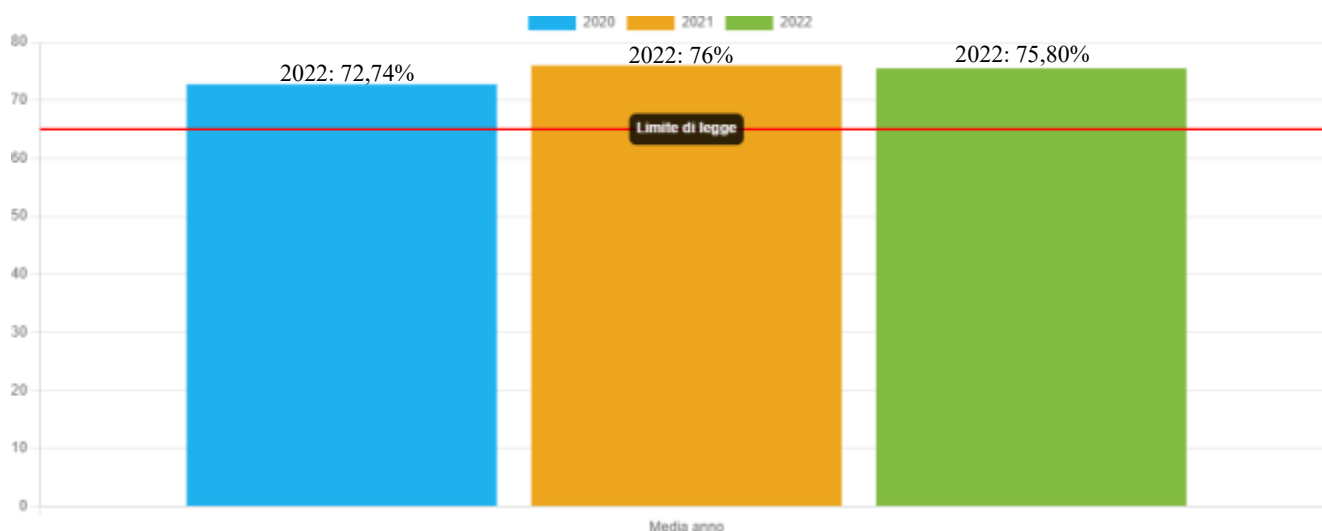
- Raccolta e trasporto rifiuti abbandonati

Tali servizi sono attivati da Idealservice in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio.

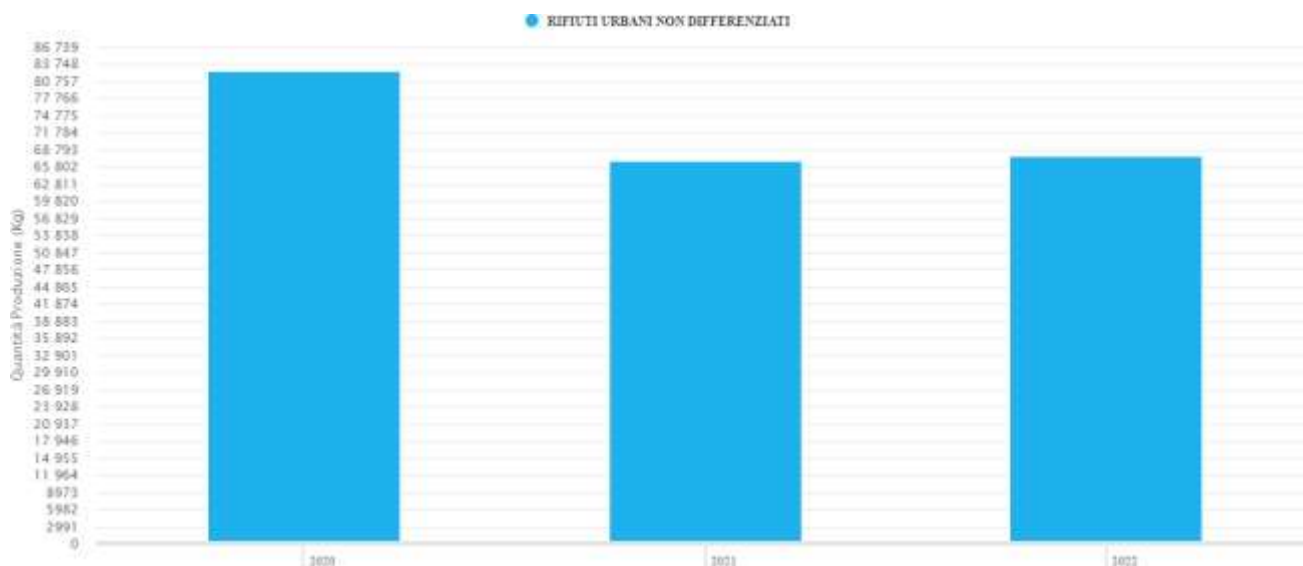
OBIETTIVI DELLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Idealservice, come specificato nel Contratto di Servizio, annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati. Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio.

Come evidenzia il grafico che segue, il nuovo servizio ha permesso il superamento dei valori minimi prescritti dalla normativa vigente (art.205D.Lgs.152/2006) in termini di percentuale di raccolta differenziata*



I grafici seguenti evidenziano le variazioni di produzione pro-capite del rifiuto secco indifferenziato.



DESCRIZIONE E MANUTENZIONE CONTENITORI AD USO PRIVATO

Il servizio di manutenzione dei contenitori per uso privato consiste nella sostituzione dei contenitori danneggiati, a seguito di apertura della pratica da parte dell'utente.

L'utente può richiederne la sostituzione tramite:

- ✓ Numero Verde 800688583;
- ✓ Portale Idealservice: [Segnalazioni e richieste - Cellere - IDEALSERVICE](#)

La consegna sarà effettuata all'utenza a seguito della presentazione di un documento di identità (o delega dell'intestatario dell'utenza).

8. INDICATORI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Lo **standard di qualità del servizio** è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio servito;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- rapidità d'intervento nel caso di disservizio;
- rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite.

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni Utente alla prestazione del servizio, sia perché l'Utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'Utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale dell'Azienda operante e Utente improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico, impegnandosi anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti;
- qualità del servizio e sostenibilità. Idealservice Soc. Coop. vuole realizzare un servizio efficiente ed efficace sia contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

9. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

È importante che l'utenza riceva tempestivamente, o quanto meno in tempi certi, risposta alle richieste inoltrate. Il tempo di risposta motivata a segnalazioni scritte o a richieste di informazioni scritte è quello intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione o della richiesta di informazioni e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di Idealservice o di altro strumento telematico.

I tempi standard specifici garantiti per fornire risposte all'Utente sono:

Tempo massimo risposta a reclami e richieste scritte	30 giorni (per il 70-90% delle prestazioni)
Tempo media attesa servizio telefonico	171,3 secondi
Tempo massimo interventi da segnalazioni	4,17 giorni lavorativi

Se non altrimenti specificato i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA GESTITO DAL COMUNE DI CELLERE

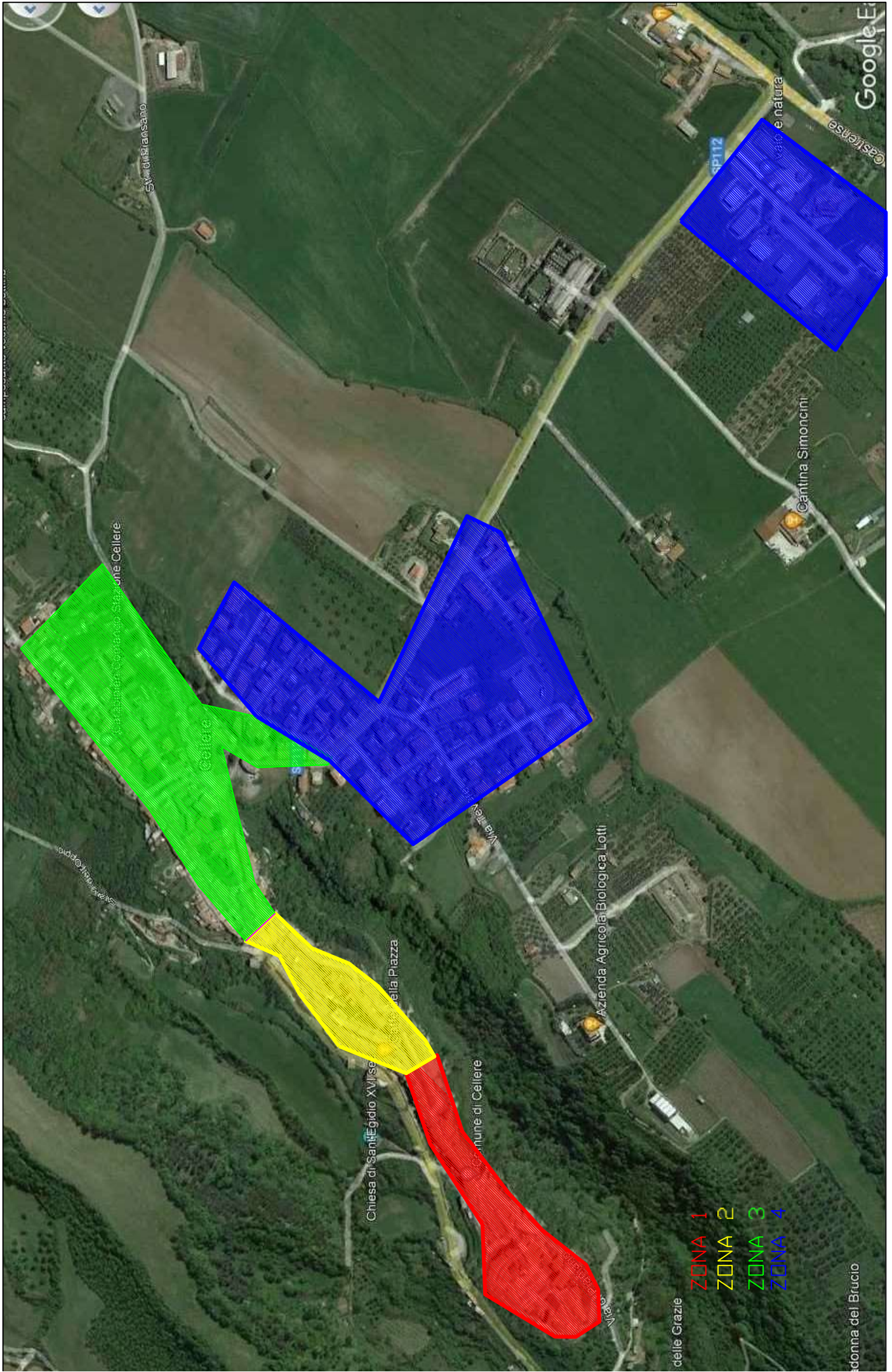
Il Centro di Raccolta è un'area presidiata e allestita per le attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari. Il Centro si trova in Via di Piansano (Zona Cimitero Vecchio) Foglio 10 Part. 411 nel Comune di Cellere ed è gestito direttamente dal Comune.

Ogni operazione di conferimento sarà registrata dall'operatore presente in loco, è pertanto necessario portare al seguito un documento di identità, i conferimenti saranno del tutto gratuiti e sono riservati esclusivamente ai residenti e proprietari di immobile o affittuari nel Comune di Cellere.

Gli orari di apertura sono lunedì – mercoledì e sabato dalle 09.00 alle 12.00 e possono essere facilmente consultati all'interno del sito del Comune di Cellere – Trasparenza TARI al seguente link: [Isola Ecologica | Comune di Cellere](#)

Sono autorizzati, ai sensi e per gli effetti del D.M. 8.4.2008 e s.m.i., così come modificato dal decreto Ministero dell'Ambiente del 13 maggio 2009 e con D.lgs. n.116 del 3 settembre 2020, l'attività di raccolta presso il Centro di Raccolta per le seguenti tipologie di rifiuti nel rispetto delle modalità di conferimento, deposito e smaltimento previste per legge:

- Imballaggi in vetro (Cod. CER 150107)
- Rifiuti ingombranti (Cod. CER 200307)
- Imballaggi in plastica dura (Cod. CER 200139)
- Rifiuti metallici (Cod. CER 200140)
- Rifiuti legnosi (Cod. CER 200138)
- Rifiuti apparecchiature elettriche – elettroniche R1 – R2 – R3 – R4 – R5
- Carta e Cartone (Cod. CER 200101)
- Oli e grassi commestibili (Cod. CER 200125)
- Batterie e accumulatori (Cod. CER 200134)



- ZONA 1
- ZONA 2
- ZONA 3
- ZONA 4

Presso il Centro di Raccolta, durante l'orario di apertura, è possibile effettuare lo scambio e/o il riuso di rifiuti ed imballaggi ancora in buono stato.

SERVIZI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE



Il servizio gestito dal Comune di Cellere viene svolto da un operatore con l'ausilio di una spazzatrice che consente la pulizia/lavaggio dei marciapiedi e della pavimentazione stradale.

✓ ZONE SERVITE E FREQUENZA:

Spazzamento e lavaggio strade e vie comunali per tutto il territorio:

Zona 1 ROSSA (centro Storico più antico) da via Cavour a piazza Mazzini

- - primo venerdì/sabato del mese
- - passaggio dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Zona 2 GIALLA (centro storico periferico) da Via Roma, piazza Umberto I, Via Napoli

- - secondo venerdì/sabato del mese
- - passaggio dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Zona 3 VERDE (zone residenziali B) da Via Garibaldi, Via Marconi parte, Via IV novembre, piazza della Repubblica

- - terzo venerdì/sabato del mese
- - passaggio dalle ore 09:00 alle ore 12:00

Zona 4 AZZURRO (zone residenziali/artigianali) da Via Marconi, Via Po, Via Tevere, Via Piave ecc ecc, via Benigni, via Donatori del Sangue

- - quarto venerdì/sabato del mese
- - passaggio dalle ore 09:00 alle ore 12:00

I passaggi in estate potrebbero subire delle variazioni in particolare nel centro storico, ciò verrà indicato presso il sito internet: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzarifiuti.it\)](http://trasparenzarifiuti.cellere.it)

10. GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON L'UTENZA

L'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione, rateizzazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione dei reclami) anche mediante lo sportello e la mail dell'ufficio tributi; gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso.

Obblighi riguardanti la TARI

Il rispetto degli obblighi di servizio riguardanti la gestione della TARI è in capo al Comune di Cellere.

Per quanto di seguito non esplicitato riguardante la gestione della TARI, si rimanda al Regolamento TARI adottato dal Comune, consultabile e scaricabile dal sito del Comune al seguente link: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://trasparenza.rifiuti.cellere.it) che disciplina compiutamente tutti gli aspetti collegati al prelievo volto a coprire i costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani avviati allo smaltimento.

Attivazione, variazione e cessazione del servizio

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro trenta (30) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile compilando il modulo appositamente predisposto.

La modulistica è scaricabile dall'indirizzo [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://trasparenza.rifiuti.cellere.it) in modalità anche editabile, ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune.

La modulistica può essere richiesta o direttamente allo sportello dell'ufficio tributi o tramite il seguente indirizzo e-mail: ufficio.tributi@comune.cellere.vt.it l'ufficio provvederà all'invio nel più breve tempo possibile, per eventuali chiarimenti è possibile contattare l'ufficio anche telefonicamente al seguente numero 0761451791 int 5.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Cellere – Via Cavour, 90
- via e-mail, indirizzata a: ufficio.tributi@comune.cellere.vt.it;
- via pec: comunedicellere@arubapec.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Cellere – Via Cavour, 90
- compilabile online dal seguente indirizzo: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://trasparenza.rifiuti.cellere.it)

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come desunto dalla documentazione acquisita.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione compilando il modulo appositamente predisposto.

Le modalità di reperimento e di trasmissione dei suddetti moduli sono le medesime del paragrafo precedente.

Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta

è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le richieste di variazione cui all'articolo 238, comma 10, del D.lgs. n. 152/2006 devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del D.L. n. 41/2021 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine di cui sopra, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine.

Richiesta di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati è scaricabile dal sito istituzionale dell'Ente al seguente indirizzo [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://Trasparenza Rifiuti Cellere (trasparenzatari.it)) ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile on line.

La modulistica può essere richiesta o direttamente allo sportello dell'ufficio tributi o tramite il seguente indirizzo e-mail: ufficio.tributi@comune.cellere.vt.it l'ufficio provvederà all'invio nel più breve tempo possibile, per eventuali chiarimenti è possibile contattare l'ufficio anche telefonicamente al seguente numero 0761451791 int 5.

Il modulo può essere trasmesso con le seguenti modalità:

- a mezzo posta, indirizzata a Ufficio Tributi Comune di Cellere – Via Cavour, 90
- via e-mail, indirizzata a: ufficio.tributi@comune.cellere.vt.it;
- via pec: comunedicellere@arubapec.it;
- mediante consegna allo sportello fisico del Comune di Cellere – Via Cavour, 90
- compilabile online dal seguente indirizzo: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://Trasparenza Rifiuti Cellere (trasparenzatari.it))

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati.

Risposta del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti

Il Comune garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di attivazione, variazione e di cessazione del servizio, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento alla richiesta di attivazione, variazione, cessazione del servizio;
- b) il codice utente e il codice utenza;
- c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio.

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti invia all'utente, in tempi congrui, la risposta alla richiesta di attivazione, di variazione o di cessazione del servizio.

Con riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, nella risposta deve essere riportato:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
- la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente;
- il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica;
- i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti invia all'utente, in tempi congrui, la risposta alla richiesta di informazioni, di reclamo scritto e di richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Qualora l'utente indichi nella propria richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, il gestore utilizza in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

Reclami e richieste scritte di informazioni

I gestori adottano criteri prudenziali nella classificazione di una segnalazione scritta inviata dall'utente, classificando tale segnalazione come reclamo scritto in tutti i casi in cui non sia agevole stabilire se essa sia un reclamo scritto, una richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o di rettifica degli importi addebitati.

Il modulo per il reclamo scritto e la richiesta di informazioni riguardante l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e lo spazzamento e lavaggio delle strade, nonché la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, è scaricabile dal sito internet istituzionale del Comune all'indirizzo: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://Trasparenza Rifiuti Cellere (trasparenzatari.it)) ed è inoltre disponibile presso gli sportelli fisici del Comune, ovvero compilabile online.

Il modulo per il reclamo scritto riguardante le attività di competenza del gestore della raccolta, del trasporto e dell'attività di ritiro ingombranti (qualora diverso da quelli citati in precedenza), nonché per la richiesta di informazioni riguardanti i predetti servizi sono scaricabili dal sito web della ditta Idealservice Soc. Coop. all'indirizzo: <https://serviziambientali.idealservice.it/> e sono inoltre compilabili online.

I moduli possono essere trasmessi ai rispettivi gestori competenti via mail, a mezzo posta o presso gli sportelli fisici come da riferimenti indicati sul sito istituzionale del Comune al seguente indirizzo: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://Trasparenza Rifiuti Cellere (trasparenzatari.it)).

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare ai rispettivi gestori il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo pubblicato sui rispettivi siti, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Gli operatori addetti del servizio telefonico o ai punti di contatto indicano all'utente le modalità per la presentazione dei reclami scritti.

Qualora l'utente indichi nel proprio reclamo, ovvero nella richiesta scritta di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, un recapito di posta elettronica, i gestori utilizzano in via prioritaria tale recapito per l'invio della risposta motivata.

I gestori formulano risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati, indicando nella stessa i seguenti elementi minimi:

- a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati;
- b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

Con riferimento al reclamo scritto, nella risposta devono essere riportati, oltre ai suddetti elementi:

- la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti invia all'utente, in tempi congrui, la risposta alla richiesta di informazioni, di reclamo scritto e di richiesta di rettifica degli importi addebitati.

Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti

Il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, con riferimento al pagamento in un'unica soluzione ovvero al pagamento della prima rata, come riportato nel documento di riscossione.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Le modalità previste per il pagamento TARI sono le seguenti:

- Modello F24
- Versamento diretto sul conto di tesoreria comunale (in caso di utenti esteri)

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto ad inviare almeno una volta all'anno il documento di riscossione secondo le modalità e con i contenuti prescritti ai sensi del TITR, fatta salva la possibilità per il gestore, di prevedere una maggiore frequenza di invio del documento di riscossione, comunque non superiore al bimestre.

In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire all'utente almeno due rate di pagamento, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione entro i termini deliberati.

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione di ciascuna delle rate di cui al precedente paragrafo:

- agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/2000 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, documentate da Isee e autocertificazione;
- qualora l'importo addebitato, a parità di presupposto imponibile, superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

La richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

Le somme relative ai pagamenti delle ulteriori rate possono essere maggiorate:

- degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- in primis detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile (compensazione);
- se non sia possibile la prima ipotesi, rimessa diretta con accredito bancario/postale in base alle informazioni dichiarate dal contribuente.

✓ **SITO INTERNET**

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari e di giorni di effettuazione sono disponibili sui siti del Comune di Cellere e di Idealservice: [Trasparenza Rifiuti Cellere \(trasparenzatari.it\)](http://Trasparenza.Rifiuti.Cellere(trasparenzatari.it))

✓ **APPLICAZIONE IDEALSERVICE RIFIUTO ZERO**

Per facilitare gli utenti nella raccolta differenziata Idealservice mette a disposizione un'applicazione mobile, scaricabile gratuitamente da Apple Store e Google Play.

Essa permette di:

- Ricevere notifiche automatizzate su quale rifiuto esporre e quando esporlo;
- Consultare in qualsiasi momento il calendario di raccolta;
- Consultare tutte le principali informazioni sul servizio e i contatti utili;

- Consultare le tipologie di rifiuti e le metodologie generali di raccolta;
- Inviare segnalazioni (es. rifiuti abbandonati);
- Compilare indagini di custode satisfaction.

✓ **FACEBOOK**

All'interno della pagina Facebook aziendale <https://www.facebook.com/idealservice.coop> è possibile trovare tutti gli aggiornamenti sulle attività svolte e informazioni generali.

✓ **NUMERO VERDE**

Per ogni informazioni è possibile contattare il **Numero Verde Idealservice 800 688583** per:

- Richiedere informazioni sui tutti i servizi e per tutte le problematiche relative al servizio rifiuti;
- Inoltrare segnalazioni;
- Prenotare il servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti e RAEE;
- Segnalare i contenitori domestici danneggiati per la raccolta differenziata;
- Richiedere sostituzione contenitori danneggiati.

Per ogni informazioni è possibile contattare il **Numero Verde Comune di Cellere 800 947626** per:

- Richiedere informazioni sui tutti i servizi e per tutte le problematiche relative al servizio spazzamento e lavaggio strade e vie, gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- Inoltrare segnalazioni;

✓ **NUMERO PRONTO INTERVENTO**

In caso di urgenze è possibile chiamare il **Numero del Pronto Intervento 800719740 - attivo h24**.

Soltanto per le casistiche rientrano nei seguenti punti:

- richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie
- richieste di pronto intervento per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità

✓ **CORRISPONDENZA**

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con Idealservice attraverso centralino centrale e periferico, posta elettronica, PEC, servizio postale.

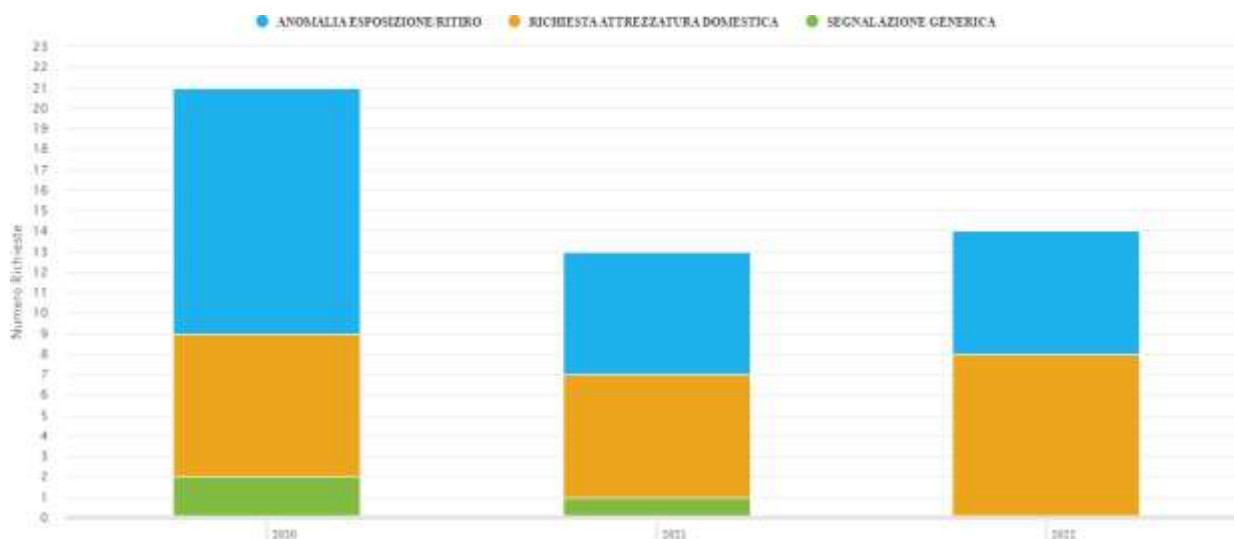
Servizi Contatti	
Segreteria generale	0432693511 Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
Segreteria logistica (sede periferica)	Dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.30
E-mail	logisticaaltatuscia@idealservice.it per reclami, disservizi scrivere a servizioclienti.cellere@idealservice.it
PEC	info@pec.idealservice.it
Posta ordinaria (sede periferica)	via Alessandro Volta snc 01021 Acquapendente (VT)

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con il Comune di Cellere attraverso centralino, posta elettronica, PEC, servizio postale

Servizi Contatti	
Comune di Cellere	0761451791 int 5 tributi
Ufficio Tributi	Lunedì Mercoledì Venerdì dalle 10.00 alle 13.00 Martedì e Giovedì dalle 10.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 17.00
E-mail	ufficio.tributi@comune.cellere.vt.it
PEC Comune	comunedicellere@arubapec.it
Posta ordinaria (Sede Comunale)	Via Cavour, 90 01010 Cellere(VT)

✓ SEGNALAZIONI

Di seguito gli indicatori quali-quantitativi sui quali viene misurata la performance del servizio clienti



COMUNICAZIONE ED EDUCAZIONE AMBIENTALE

Idealservice si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare:

- campagne promozionali e informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da distribuire agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- incontri e serate informative con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizio in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- video informativi in fase di avvio servizio e dirette video;
- laboratori teorici e pratici per diffondere una cultura ambientale nei cittadini;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- campagne di educazione ambientale dedicate agli istituti scolastici.

SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Al fine di valutare il grado di soddisfazione del cliente relativamente alla qualità del servizio somministrato, Idealservice effettua delle indagini di custode satisfaction volte a:

- definire il grado di soddisfazione degli utenti del servizio di gestione dei rifiuti;
- identificare aree di debolezza e componenti di eccellenza creando una mappa delle priorità d'intervento;
- individuare le aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- verificare alcuni elementi e bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

L'organizzazione dell'indagine viene effettuata rispettando i seguenti passaggi:

- elaborazione del progetto d'indagine;
- realizzazione di un'indagine preliminare;
- redazione del questionario e pubblicazione sul sito [Comuni / Cellere / Indagine di gradimento - Cellere - IDEALSERVICE](#) elaborazione e presentazione dei risultati;
- impostazione dei piani di miglioramento e pubblicizzazione dei risultati.

L'indagine di custode satisfaction è finalizzata a raccogliere principalmente informazioni su:

- analisi socio-demografica degli intervistati
- qualità del servizio di raccolta rifiuti
- qualità di pulizie/igiene urbana
- qualità del personale Idealservice
- qualità degli operatori del Numero Verde
- qualità nella risposta a reclami/segnalazioni

- qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti
- suggerimenti

Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente). Soddisfazione complessiva (media):

Estremamente soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
-----------------------------	---------------------------	--------------	---------------------	---------------------------

L'indagine di custode satisfaction è pubblicato sul sito servizi ambientali al seguente link:

[Comuni / Cellere / Indagine di gradimento - Cellere - IDEALSERVICE](#)

In aggiunta a tale forma di verifica del livello di soddisfazione degli utenti, Idealservice prevede un'assistenza diretta sul territorio attraverso l'impiego degli steward ambientali per azioni di:

- presenza mercati, sagre ed eventi locali;
- presenza serate informative;
- interventi c/o scuole del territorio;
- controllo territorio (abbandoni e segnalazioni);
- presidi o punti informativi;
- organizzazione giornate ecologiche elaboratori pratici.