



**COMUNE DI ONANO  
(VITERBO)**

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

**Contratto del 20 dicembre 2019  
della Comunità Montana Alta Tuscia Laziale)**

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

# 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 Idealservice assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con il Comune di Onano per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana.

È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti da Idealservice, 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 di Idealservice 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/it/> e nel sito del comune di Onano al seguente link:

<https://www.comune.onano.vt.it/index.php?T1=10250>

Idealservice si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

## **2. PRESENTAZIONE DEL GESTORE**

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.

<b>Idealservice in cifre</b>	
<b>Giro d'affari</b>	<b>Lavoratori occupati</b>
oltre 140 milioni	oltre 3800 unità
<b>Utile netto</b>	<b>Clienti</b>
oltre 2.7 milioni	oltre 1092
<b>Patrimonio netto</b>	<b>Fornitori</b>
oltre 49 milioni	oltre 1250
<b>Certificazioni</b>	
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 l'efficace attuazione del Modello di organizzazione e gestione della Sicurezza	
3 stelle Rating di Legalità AGCM	

### **3.TERRITORI SERVITI**

Intero territorio comunale del Comune di Onano (Viterbo).

### **4. SCELTA DELLO SCHEMA REGOLATORIO**

Il Comune di Onano rientra nello **Schema Regolatorio I** secondo quanto approvato in sede di deliberazione consigliere n. 7 del 7 Maggio 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 1/01/23 *anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati 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 Carta è disponibile sul sito internet del comune e del gestore ai seguenti link:

- COMUNE DI ONANO: <https://www.comune.onano.vt.it/index.php?T1=10250>
- GESTORE – IDEALSERVICE: <https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/onano/arera/>

## 6. PRINCIPI FONDAMENTALI

### ✓ EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ



Idealservice assicura l'erogazione del servizio, 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 impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

### ✓ CONTINUITÀ



Idealservice garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, 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 al soggetto gestore, 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 di servizio, 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**



Il soggetto gestore persegue 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. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

#### ✓ **CORTESIA**



Idealservice si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, 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 COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**



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

#### ✓ **SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE**



Idealservice, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, 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



Il gestore si impegna 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 al gestore 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 titolari 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 ONANO servendo un bacino di:

Superficie	24,51 km
Residenti	977 (dato ISTAT 2019)
Utenze domestiche	N° 497
Utenze non domestiche	N° 498

L’organico / parco mezzi complessivo è così composto:

Sede direzionale	Via Basaldella 90 – 33037 Pasian di Prato (UD)
Sede operativa	Via Alessandro Volta - 01021 Acquapendente (VT)
Totale dipendenti, di cui:	33
Impiegati	4
Addetti ai servizi e operai	29
Mezzi leggeri (fino a 3,5 t.)	5
Mezzi pesanti (peso totale a terra superiore 3,5 t.)	3

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

#### **A. SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO**

#### **B. RACCOLTA RIFIUTI URBANI**

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

#### **A. SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO**



Nello specifico, le principali attività di pulizia e spazzamento, svolte saltuariamente da Idealservice su specifica richiesta del Comune, sono le seguenti:

- Spazzamento manuale  
Lo spazzamento manuale viene effettuato da un operatore solitamente munito di veicolo leggero, o nei centri storici, di semplici strumenti manuali.
- Spazzamento meccanizzato  
Il servizio viene svolto da uno o due operatori con l'ausilio di una spazzatrice che consente la pulizia/lavaggio dei marciapiedi e della pavimentazione stradale.
- Pulizia e Svuotamento cestini gettacarte (cestini stradali presenti sul territorio comunale)

#### **✓ ZONE SERVITE E FREQUENZA:**

A RICHIESTA



# RACCOLTA RIFIUTI URBANI



Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani viene svolto tramite:

- ✓ raccolta domiciliare porta a porta;
- ✓ raccolte domiciliari a chiamata;
- ✓ Isole ecologiche con accesso vincolato a riconoscimento utenza.

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

## UTENZE DOMESTICHE

### CALENDARIO SETTIMANALE DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PORTA A PORTA - UTENZE DOMESTICHE

Esponi i contenitori la sera precedente il giorno di raccolta, in prossimità del tuo numero civico, su suolo pubblico e carrabile



<b>SABATO</b>	<b>CARTA E CARTONE</b> Utilizza il contenitore giallo	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conferisci carta e cartone ridotti di volume e privi di evidenti residui del contenuto</li><li>• Conferisci il materiale sfuso all'interno del contenitore (non utilizzare sacchetti in plastica)</li></ul>
<b>GIOVEDÌ</b>	<b>IMBALLAGGI IN PLASTICA</b> Utilizza i sacchi azzurri	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conferisci imballaggi ridotti di volume</li><li>• Utilizza solo ed esclusivamente i sacchi forniti in dotazione</li></ul>
<b>MARTEDÌ</b> <b>GIOVEDÌ</b> <b>SABATO</b>	<b>ORGANICO</b> Utilizza il contenitore marrone e sacchi biodegradabili	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizza solo ed esclusivamente sacchi biodegradabili e compostabili</li><li>• Non introdurre all'interno dei sacchetti liquidi e/o cibi ancora caldi</li></ul>
<b>MARTEDÌ</b>	<b>SECCO INDIFFERENZIATO</b> Utilizza il contenitore grigio e sacchi grigi	<ul style="list-style-type: none"><li>• Utilizza solo ed esclusivamente i sacchi forniti in dotazione</li><li>• Conferisci solo materiali non riciclabili (no materiali tossici e/o pericolosi come ad esempio pile, medicinali, batterie d'auto)</li></ul>
<b>SABATO</b>	<b>VETRO E LATTINE</b> Utilizza il contenitore blu	<ul style="list-style-type: none"><li>• Conferisci rifiuti di vetro e alluminio privi di evidenti residui del contenuto</li><li>• Conferisci il materiale sfuso all'interno del contenitore (non utilizzare sacchetti in plastica)</li></ul>

**PANNOLINI E PANNOLONI**

Puoi richiedere gratuitamente l'attivazione del servizio a domicilio rivolgendoti direttamente presso gli Uffici comunali.

**Giornate di raccolta:**  
martedì - giovedì - sabato

Per informazioni | Numero Verde



attivo dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 18.00

App Rifiuto Zero  
L'applicazione gratuita, dedicata alla raccolta differenziata



Facebook  
Idealservice Servizi Ambientali  
#ambienteIDEAL



idealservice  
servizi ambientali  
www.serviziambientali.idealservice.it





Comune di Onano  
www.altatuscia.vt.it



### MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Esponi i contenitori la sera precedente il giorno di raccolta, in prossimità del tuo numero civico, su suolo pubblico e carrabile



<b>CARTA E CARTONE</b> Giornata di raccolta	<b>IMBALLAGGI IN PLASTICA</b> Giornata di raccolta	<b>ORGANICO</b> Giornate di raccolta	<b>SECCO INDIFFERENZIATO</b> Giornata di raccolta	<b>VETRO E LATTINE</b> Giornata di raccolta
--	---	---	--	--

## UTENZE NON DOMESTICHE

### CALENDARIO SETTIMANALE DI RACCOLTA DEI RIFIUTI PORTA A PORTA - UTENZE NON DOMESTICHE

Esponi i contenitori la sera precedente il giorno di raccolta, in prossimità del tuo numero civico, su suolo pubblico e carrabile



SABATO



#### CARTA E CARTONE

Utilizza il contenitore giallo

- ◆ Conferisci carta e cartone ridotti di volume e privi di evidenti residui del contenuto
- ◆ Conferisci il materiale sfuso all'interno del contenitore (non utilizzare sacchetti in plastica)

LUNEDÌ

GIOVEDÌ



#### IMBALLAGGI IN PLASTICA

Utilizza i sacchi azzurri

- ◆ Conferisci imballaggi ridotti di volume
- ◆ Utilizza solo ed esclusivamente i sacchi forniti in dotazione

MARTEDÌ

GIOVEDÌ

SABATO



#### ORGANICO

Utilizza il contenitore marrone e sacchi biodegradabili

- ◆ Utilizza solo ed esclusivamente sacchi biodegradabili e compostabili
- ◆ Non introdurre all'interno dei sacchetti liquidi e/o cibi ancora caldi

MARTEDÌ



#### SECCO INDIFFERENZIATO

Utilizza il contenitore grigio e sacchi grigi

- ◆ Utilizza solo ed esclusivamente i sacchi forniti in dotazione
- ◆ Conferisci solo materiali non riciclabili (no materiali tossici e/o pericolosi come ad esempio pile, medicinali, batterie d'auto)

MARTEDÌ

SABATO



#### VETRO E LATTINE

Utilizza il contenitore blu

- ◆ Conferisci rifiuti di vetro e alluminio privi di evidenti residui del contenuto
- ◆ Conferisci il materiale sfuso all'interno del contenitore (non utilizzare sacchetti in plastica)

Per informazioni | Numero Verde

Numero Verde  
**800 688 583**

attivo dal lunedì al sabato  
dalle 8.00 alle 18.00

App Rifiuto Zero



L'applicazione gratuita,  
dedicata alla  
raccolta differenziata

Facebook



Idealservice Servizi Ambientali  
#ambientalIDEAL



www.serviziambientali.idealservice.it



www.alfatiscia.vt.it

### MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Esponi i contenitori la sera precedente il giorno di raccolta, in prossimità del tuo numero civico, su suolo pubblico e carrabile



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.

**Il servizio di raccolta tramite isole ecologiche** è previsto per le utenze domestiche non residenti dotate di apposita tessera per l'apertura delle celle per il conferimento. La tessera è possibile ritirarla presso l'Infopoint mensile o presso gli uffici comunali.

Le isole ecologiche si trovano in aree videosorvegliate in via della Lenticchia e in via Aula Loc.tà Sannetro del Comune di Onano. L'isola è gestita da Idealservice ma di proprietà del Comune come da contratto vigente.

E' possibile conferire i seguenti rifiuti:

Frazione rifiuto	Tipo contenitore	Modalità
------------------	------------------	----------

Organico	sportello marrone - apertura con tessera	isola ecologica
secco indifferenziato	sportello grigio - apertura con tessera	isola ecologica
imballaggi in plastica	sportello bianco - apertura con tessera	isola ecologica
vetro e lattine	sportello blu - apertura con tessera	Isola ecologica
carta e cartone	sportello giallo - apertura con tessera	isola ecologica

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 servizio ordinario è affiancato da ulteriori raccolte domiciliare**

**attivabili a chiamata:**



#### **✓ Ritiro a domicilio pannolini / pannoloni**

Servizio gratuito - Per le utenze domestiche e non domestiche, tale servizio viene effettuato previa attivazione presso gli Uffici Comunali. Raccolta effettuata 2 volte a settimana.

### **ALTRI SERVIZI**

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

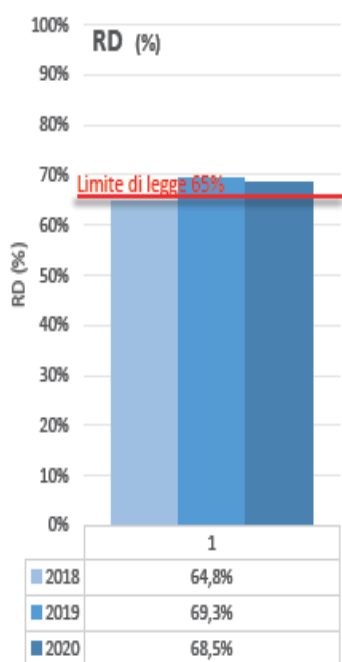
- raccolta e trasporto carogne animali;
- raccolta e trasporto rifiuti abbandonati
- raccolta rifiuti particolari giacenti su aree pubbliche;
- raccolta e trasporto di rifiuti cimiteriali da attività di esumazione ed estumulazione;
- Raccolta rifiuti e pulizia da manifestazioni pubbliche e similari;
- Raccolta rifiuti presso mercati rionali della città
- Raccolta oli vegetali esausti.

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.

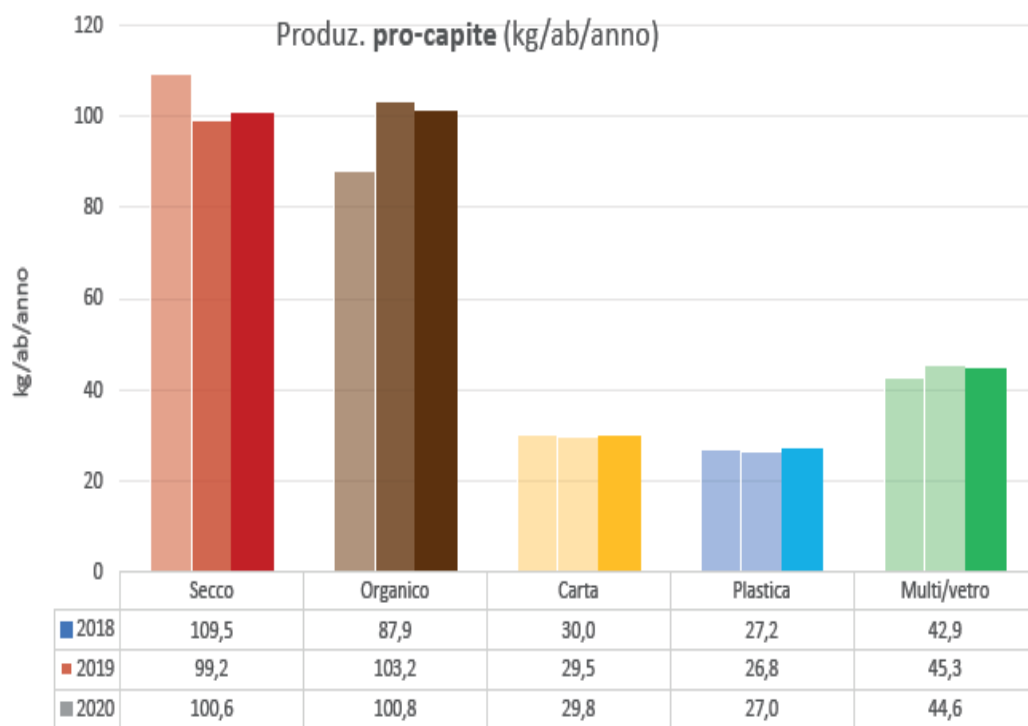
Come evidenzia il grafico che segue, il nuovo servizio ha permesso il superamento dei valori minimi prescritti dalla normativa vigente (art. 205 D.Lgs. 152/2006) in termini di percentuale di raccolta differenziata\*



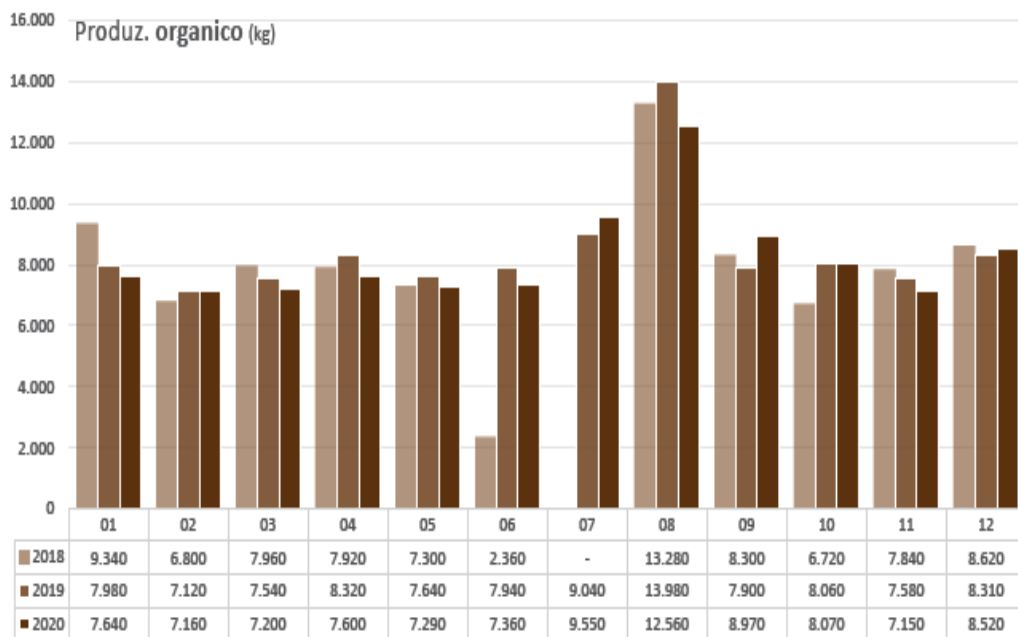
\* Fonti: ISPRA (dati 2016/17) - Idealservice

I grafici seguenti evidenziano le variazioni di produzione pro-capite dei singoli rifiuti.

Si evidenzia come nel 2020 si sia registrato un calo medio per il rifiuto organico del 2% rispetto al 2019.



Nel grafico seguente si evidenzia la variazione mensile della produzione (kg) del rifiuto organico.



## 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 800 688583;
- ✓ Portale Idealservice <https://serviziambientali.idealservice.it/it/comuni/onano/richieste>
- ✓ Uffici Comunali sempre per il tramite di Idealservice
- ✓ Infopoint mensili ( calendario disposto da Idealservice) che vengono svolti in appositi locali messi a disposizione del Comune.

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

## **B. CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA GESTITO DA IDEALSERVICE**

Il Centro di Raccolta è un'area presidiata e allestita per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani /per le utenze domestiche) e assimilati (per le utenze non domestiche).

In tale area si svolgono 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 conferite nei contenitori stradali/domiciliari.

Il Centro si trova nel Comune di Onano presso Loc.tà Le Prata snc nei seguenti orari di apertura:  
dal mese di Ottobre a Marzo dalle 14.30 alle 16.30

Dal mese di Aprile al mese di Settembre dalle ore 15.30 alle 17.30.

La gestione del centro di raccolta di Onano è comunale, Idealservice gestisce solamente il trasporto dei rifiuti negli impianti.

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 CCR in Loc.tà Le Prata per le seguenti tipologie di rifiuti nel rispetto delle modalità di conferimento, deposito a carico del gestore del CCR, Comune di Onano, e nel rispetto delle modalità di smaltimento previste per legge ed a carico del gestore del servizio Idealservice:

- Rifiuti urbani elencati nell'allegato L-quater del D.lgs. n.116 del 3 settembre 2020;
- Sfalcio e potature (Cod. CER 200201)
- Rifiuti elettronici (Cod. CER 200136)
- Televisori e monitor (Cod. CER 200135)
- Frigoriferi (Cod. CER 200123)
- Rifiuti ingombranti (Cod. CER 200307)

- Rifiuti metallici (Cod. CER 200140)
- Oli e grassi commestibili (Cod. CER 200125)
- Rifiuti legnosi (Cod. CER 200137\* e CER 200138)

## 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 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	126,6 secondi
tempo massimo di attesa allo sportello	/
tempo massimo ritiro rifiuti ingombranti	7-10 giorni (per il 70-90% delle prestazioni)
tempo massimo interventi da segnalazioni	6,3 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.

## 10. GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

### ✓ SITO INTERNET

Tutte le informazioni inerenti la gestione dei servizi e gli orari ed i giorni di effettuazione sono disponibili sul sito di Idealservice: [Comuni / Onano - Onano - IDEALSERVICE](#)

### ✓ 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 customer 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 informazione è possibile contattare il **Numero Verde 800 688583 - dal lunedì al sabato - dalle 8 alle 18** - per:

- richiedere informazioni sui servizi;
- 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.

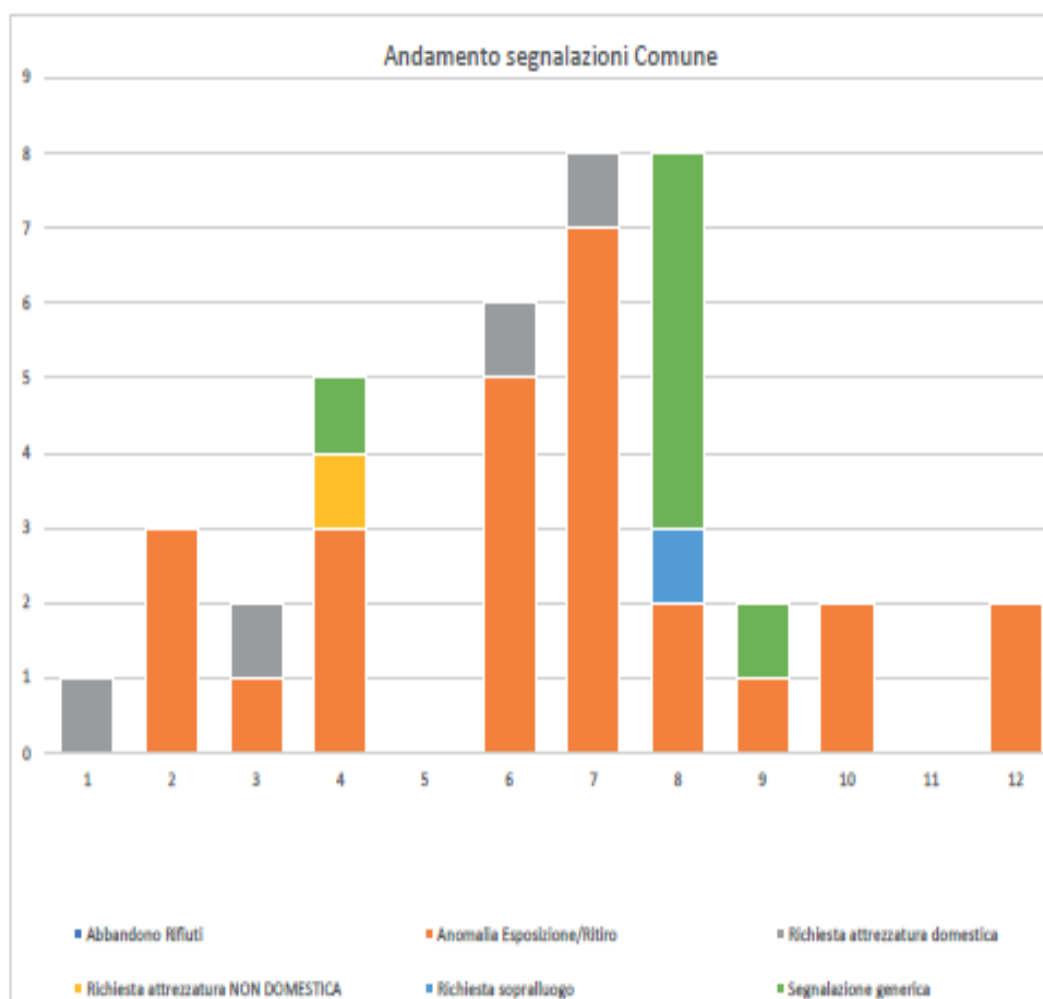
### ✓ **CORRISPONDENZA**

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

<b>Servizi Contatti</b>	
Segreteria generale	0432 693511 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
PEC	info@pec.idealservice.it
Posta ordinaria (sede periferica)	via Alessandro Volta snc 01021 Acquapendente (VT)

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

## SEGNALAZIONI - ANNO 2020



Anno	M E S E	A b b a n d o n o R i f i u t i	A n o m a l i a E s p o s i z i o n e / R i t i r o	R i c h i e s t a a t t r e z z a t u r a d o m e s t i c a	R i c h i e s t a a t t r e z z a t u r a N O N D O M E S T I C A	R i c h i e s t a s o p r a l l u o g o	S e g n a l a z i o n e g e n e r i c a	T o t a l e	T. INTERVENTO DA SEGNALAZ. UTENTE. (GIORNI_TOT) (MEDIA MENSILE)	T. INTERVENTO DA SEGNALAZ. UTENTE. (GIORNI_LAVORAT) (MEDIA MENSILE)
2020	1	0	0	1	0	0	0	1	62,0	45,0
2020	2	0	3	0	0	0	0	3	10,0	7,0
2020	3	0	1	1	0	0	0	2	17,5	12,5
2020	4	0	3	0	1	0	1	5	6,5	5,3
2020	5	0	0	0	0	0	0	0		
2020	6	0	5	1	0	0	0	6	5,0	4,2
2020	7	0	7	1	0	0	0	8	6,3	4,8
2020	8	0	2	0	0	1	5	8	7,4	6,4
2020	9	0	1	0	0	0	1	2	1,5	1,5
2020	10	0	2	0	0	0	0	2	1,5	2,5
2020	11	0	0	0	0	0	0	0		
2020	12	0	2	0	0	0	0	2	3,0	2,5
Totale		0	26	4	1	1	7	39		

## ✓ **ECOVIGILI**

Idealservice, su mandato dell'Amministrazione Comunale come da contratto vigente, ha istituito un servizio di ispettori ambientali che, in collaborazione con il comando di Polizia Municipale, effettua controlli e segnalazioni sul rispetto del Regolamento per la gestione dei rifiuti.

Il ruolo di ispettori ambientali è stato attribuito a dipendenti Idealservice adeguatamente formati sui temi oggetto dei controlli, che includono: l'obbligo di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti, il corretto conferimento delle diverse frazioni di rifiuto, la tutela dell'igiene e decoro urbani, il contrasto all'abbandono dei rifiuti.

## **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 servizi o 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 customer 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 / Onano -Onano - IDEALSERVICE](#)
- elaborazione e presentazione dei risultati;
- impostazione dei piani di miglioramento e pubblicizzazione dei risultati.

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

[serviziambientali.idealservice.it](http://serviziambientali.idealservice.it)

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);
- presidio punti informativi;
- organizzazione giornate ecologiche e laboratori pratici.