

## Sommario

---

<b>La Carta dei Servizi del Comune di Montefiascone</b>	3
Contenuti e diffusione	3
Riferimenti normativi	3
<b>RTI GE.SE.N.U. SPA / COSP TECNO SERVICE</b>	5
Presentazione del R.T.I.	5
GE.SE.N.U. S.p.A.	5
COSP TECNO SERVICE	6
<b>IL GESTORE DEL SERVIZIO: VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.</b>	7
Attività della VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.	9
Servizi erogati dalla VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.	9
Servizi accessori	10
<b>I principi</b>	11
Eguaglianza e imparzialità	11
Qualità e sicurezza	12
Continuità del servizio	12
Partecipazione	12
Trasparenza	12
Cortesìa e informazione	12
Efficacia ed efficienza	13
Chiarezza e comprensibilità dei messaggi	13
Professionalità e competenza	13
<b>I servizi erogati dalla VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L. nel territorio del Comune di Montefiascone</b>	14
Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani	14
Raccolta rifiuti porta a porta	14
Raccolta rifiuti ingombranti	15
Centro di Raccolta Comunale	15
Compostaggio domestico	16

Spazzamento stradale	16
Altri servizi	16
<b>Standard di qualità del servizio e indennizzi</b>	<b>17</b>
<b>Tutela dell'utente</b>	<b>18</b>
Trattamento dei dati personali	18
La disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni	18
<b>Diritto di accesso alle informazioni</b>	<b>19</b>

# La Carta dei Servizi del Comune di Montefiascone

---

## Contenuti e diffusione

La Carta dei Servizi costituisce parte integrante del rapporto tra il Gestore e i singoli Utenti finali dei servizi (di seguito: Utenti) e rappresenta il documento che definisce gli impegni che il Gestore si assume nei confronti degli Utenti con l'obiettivo di contribuire a migliorare la qualità dei rapporti e dei servizi forniti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi e i criteri per l'erogazione dei servizi;
- riconosce agli Utenti il diritto di accesso ai dati e ai documenti del Gestore quale elemento essenziale di partecipazione consapevole ai servizi;
- definisce indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun Utente;
- indica le modalità per l'inoltro di reclami e di richieste di informazioni da parte degli Utenti e le tempistiche per le relative risposte da parte del Gestore.

La Carta dei Servizi viene aggiornata ogni anno sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato per l'adeguamento dei parametri quantitativi e qualitativi dei servizi erogati rispetto alle esigenze degli Utenti. Inoltre, ogni cittadino può presentare osservazioni e proposte in merito ai suoi contenuti.

Le modifiche vengono portate a conoscenza degli Utenti assicurando la massima trasparenza e diffusione.

La Carta dei Servizi è a disposizione di ogni cittadino/Utente che può:

- scaricarla direttamente dal sito internet della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l.: <https://www.viterboambiente.net>

## Riferimenti normativi

La presente Carta dei Servizi è adottata in attuazione:

- dell'articolo 27 della L.R. 11/2009 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti e la bonifica delle aree inquinate"

- del Contratto di Servizio per la gestione integrata dei rifiuti urbani sottoscritto con il Comune di Montefiascone in data in data 11 marzo 2022, Rep. 883/2022.

I principali riferimenti normativi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" pubblicato nella G.U. 22 febbraio 1994, n. 43;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 "Schema generale di riferimento della Carta dei servizi pubblici sanitari" pubblicato nella G.U. 31 maggio 1995, n. 125 e nel quale sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- D.L. 30/07/1999 n. 286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59" pubblicato nella G.U. 18 agosto 1999, n. 193, che prevede (Art. 11) l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della Carta dei Servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- Direttiva 24/03/04 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento Funzione Pubblica "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini", pubblicata in G.U. del 5 aprile 2004, n. 80;
- Legge 24/12/2007 n. 244, pubblicata in G.U. del 28 dicembre 2007, n. 300 e che prevede (Art. 2, comma 461) 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.

Il Gestore si impegna, inoltre, a rispettare le prescrizioni che derivano dalle deliberazioni emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti.

# RTI GE.SE.N.U. SPA / COSP TECNO SERVICE

---

## Presentazione del R.T.I.

### GE.SE.N.U. S.p.A.

GE.SE.N.U. S.p.A. è una società per azioni a capitale misto pubblico-privato, fondata nel 1980 tra il Comune di Perugia ed una compagine societaria privata, per iniziare un percorso di proficua collaborazione nella pianificazione e nell'erogazione di servizi di igiene ambientale, rispondendo in tal modo ad una domanda di primaria importanza per l'intera collettività, con soluzioni ed interventi di tutela della salute degli individui, del decoro e dell'immagine della città e delle aree periferiche.

Ancora oggi Gesenu S.p.A. è una società a capitale misto Pubblico/Privato, tra il Comune di Perugia (45%) e la Paoletti Ecologia Srl (55%). Questa formula societaria ha reso possibile la complementarietà degli elementi propri della visione di governo locale con quelli della gestione manageriale, dello spirito d'iniziativa e di ricerca dell'impresa privata, dando luogo ad un'avanzata esperienza che rappresenta, ancora oggi, un modello ed un esempio di sinergia e di cooperazione nello sviluppo delle reti dei servizi da erogare in un mercato delineato da motivazioni sociali.

L'impegno assunto nel tempo da Gesenu con le diverse amministrazioni, con le quali ha sviluppato un'ampia collaborazione interregionale, è quello di concorrere all'obiettivo della qualità della vita dei cittadini per i quali l'azienda, con i suoi centri direzionali e tecnici e con i propri operatori specializzati ai diversi livelli di pulizia, raccolta, trattamento e riciclo, è diventata interlocutore diretto e costante.

Il sistema industriale utilizzato è in grado di garantire al territorio una gestione efficiente, efficace e trasparente del ciclo integrato dei rifiuti orientato alla sostenibilità ambientale e adeguato alle strategie nazionali ed europee di settore.

L'azienda offre la più completa gamma dei servizi di igiene urbana ed extraurbana, mezzi tecnici e tecnologici, formazione, comunicazione finalizzata alla prevenzione e riduzione a monte dei rifiuti e all'incentivazione della raccolta differenziata, al recupero e al riuso dei materiali, al compostaggio della frazione organica e al recupero energetico.

Tutte le metodologie, dalla meccanizzazione ai servizi domiciliati e di raccolta "porta a porta", sono attuate in parallelo ad un'informazione capillare all'utenza per educare sull'importanza di dividere e conferire i materiali, consentendone il recupero a vantaggio di ampie economie di scala nella filiera ecologica.

La Ditta Ge.se.n.u. s.p.a. risulta in possesso delle certificazioni UNI EN ISO 9001:2015 – UNI EN ISO 14001:2015 – ISO 45001:2018 – SA 8000:2014, è in possesso del modello ex d.lgs. n. 231/2001 ed è iscritta alle White List della prefettura territorialmente competente.

La sede Legale è in via della Molinella, 7 a Ponte Rio (PG).

## COSP TECNO SERVICE

Esperienza e professionalità maturate in 45 anni fanno di Cosp Tecno Service una delle principali realtà italiane nel settore dei servizi integrati.

L'affidabilità, il coraggio e la lungimiranza delle donne e degli uomini che hanno costruito questa azienda hanno consentito di superare i confini dell'Umbria e di avviare commesse in tutto il territorio nazionale.

Crescita e sviluppo sono state sempre accompagnate dall'attenzione alla dimensione sociale ed etica del fare impresa. Le strategie di crescita hanno sempre seguito direttrici precise e ben definite: da un lato, ampliare l'offerta dei servizi forniti ai clienti, dall'altra migliorarne la qualità, fino alla costruzione di soluzioni specifiche e "personalizzate", per rispondere in modo sempre più efficace ed efficiente alle diverse esigenze del mercato.

La trasformazione compiuta in questi anni ha portato l'azienda a svolgere un ruolo da protagonista nei settori delle pulizie civili, industriali e sanitarie, nei servizi agli istituti di credito ed alle strutture alberghiere, nella gestione dei servizi d'igiene urbana e smaltimento rifiuti nella logistica industriale.

I millequattrocento operatori di Cosp rappresentano il punto decisivo del nostro successo, la risorsa determinante per il futuro della nostra azienda chiamata ad affrontare sfide impegnative, con tutta la voglia e le energie di chi intende crescere e migliorare puntando sulla qualità del fare sviluppo e forte di un sistema di monitoraggio in tempo reale di prestazioni e processi erogati, tramite il nostro software dedicato "Contatto". Il buon governo dell'azienda non si misura solamente attraverso la dimensione economica, ma anche mostrando attenzione alla dimensione sociale, etica e ambientale.

Gestiamo i processi e l'erogazione dei servizi nel rispetto delle prescrizioni definite dalla norma UNI EN ISO 9001:2015 ponendo al centro della nostra attività il cliente. Cosp Tecno Service opera nel rispetto della norma internazionale SA 8000:2014 che attesta l'applicazione totale, da parte dell'azienda, degli istituti previsti dai contratti di lavoro nazionale. Tale certificazione è una garanzia per i committenti, poiché libera dalla responsabilità in solido nei confronti dei fornitori.

Cosp ha certificato il sistema di gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori in conformità allo standard internazionale ISO 45001:2018.

Dal 2010 Cosp adotta un Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo conforme al D.Lgs. 231/2001.

L'azienda è iscritta nella white list della Prefettura di Terni dal 2015.

L'AGCM, l'autorità della concorrenza e del mercato, ha attribuito il rating di legalità, pari a ..., il massimo riconoscimento possibile.

La sede Legale è in via Luigi Galvani, 18 a Terni (TR).

Giunto a naturale scadenza il precedente contratto, dal 01 Aprile 2022 l'RTI Ge.Se.N.U. / Cosp tecno Service si è aggiudicata l'appalto per l'esecuzione del servizio nel comune di Montefiascone, confermando la gestione del servizio alla Viterbo Ambiente S.c.a.r.l.

## **IL GESTORE DEL SERVIZIO: VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.**

---

La Viterbo Ambiente è la società consortile a responsabilità limitata formata per eseguire il contratto di servizio; le quote sono detenute per il 51% da GE.SE.N.U. S.P.A. e per il 49% da COSP TECNO SERVICE.

La sede Legale è in Strada Poggino, 63 a Viterbo (VT).

POLITICA AMBIENTALE DELLA VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.

### **Finalità**

La Viterbo Ambiente Scarl, quale azienda incaricata dall'ATI GESENU/COSP TECNOSERVICE all'esecuzione delle attività di igiene urbana nei territori dei comuni di Viterbo e Montefiascone, si impegna per l'eccellenza nella gestione ambientale nei propri servizi, del centro di raccolta comunale e nell'uso dei propri beni e nei confronti della comunità locale e globale di cui fa parte.

Perseguendo l'obiettivo del continuo miglioramento, la Viterbo Ambiente Scarl volge il proprio impegno in particolare a:

- proteggere l'Ambiente e promuoverne la tutela, identificando gli aspetti ambientali sui quali le proprie attività possono avere impatti;

- impiegare tutti i mezzi necessari per assicurare la conformità alla legislazione ambientale applicabile e per eguagliare le eventuali buone prassi di riferimento;
- raggiungere un elevato standard di responsabilità istituzionale per la gestione ambientale;
- promuovere l'applicazione di metodologie di raccolta che includano principi di tutela ambientale, in linea con le aspettative della cittadinanza, con l'introduzione di tecnologie innovative.

## Obiettivi

Per il raggiungimento degli obiettivi, la Viterbo Ambiente Scarl si propone di:

- ridurre al minimo possibile gli impatti negativi sull'Ambiente per proteggere la salute del cittadino e l'Ambiente stesso;
- promuovere buone pratiche di riciclo e recupero nonché di riduzione della produzione di rifiuti in ambito urbano;
- migliorare l'efficienza dell'utilizzo di risorse naturali (ad esempio carta) privilegiando le nuove tecnologie per l'attività di informazione e sensibilizzazione, anche attraverso piattaforme di interazione con l'Utente;
- curare con particolare attenzione la gestione delle sostanze pericolose che acquista, utilizza e produce;
- diminuire il proprio contributo all'inquinamento (ad esempio atmosferico e idrico);
- definire modalità operative che tengano conto degli aspetti ambientali di ogni attività lavorativa;
- investire sempre e comunque nella sensibilizzazione ed istruzione del proprio personale;
- selezionare i fornitori anche attraverso logiche di attenzione all'Ambiente e promuovere presso tutte le controparti commerciali l'adozione di regole di comportamento rispettose dell'Ambiente;
- misurare e continuamente migliorare le prestazioni ambientali, sia relativamente alle attività di raccolta che di avvio ad impianto dei materiali raccolti.

## Attuazione

La Viterbo Ambiente attraverso la propria organizzazione aziendale espressione del più ampio know-how del RTI GESENU/COSP TECNOSERVICE si impegna in maniera costante a favorire la crescita di una cultura interna basata sui principi della sostenibilità, promuovendo tra i propri collaboratori e fornitori la responsabilità individuale, la centralità e il rispetto della persona e



dell'Ambiente, la condivisione delle esperienze e delle conoscenze per ottenere un comportamento sociale ed ambientale responsabile in materia di salvaguardia della dignità umana e dell'Ambiente.

## Diffusione

La Policy Ambientale è disponibile sul sito internet della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l ([www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)). al fine di consentire la massima visibilità e acquisizione del documento, pubblicamente accessibile al personale, ai fornitori e a tutti gli stakeholder interessati.

## Attività della VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.

Le attività che Viterbo Ambiente, registrata dal 15/06/2012 alla C.C.I.A.A di Viterbo – REA VT151431 e all'Albo Nazionale Gestori Ambientali – Sezione Lazio RM15532, è chiamata a svolgere sono quelle della gestione dei servizi di igiene urbana nei territori dei comuni serviti, Viterbo e Montefiascone, con particolare attenzione alle attività di raccolta differenziata e secondo gli indirizzi del progetto tecnico presentato in sede di gara dove, secondo le indicazioni dei due comuni, sono state indicate quali modalità di raccolta quelle “porta a porta” in conformità anche con gli indirizzi regionali che individuano in tale modalità quella che può garantire i migliori risultati in tema di raccolta differenziata.

Il bacino di utenza interessato dalle attività della Viterbo Ambiente è attualmente quello della Città di Viterbo e del Comune di Montefiascone, per una popolazione complessivamente servita pari a circa 80.000 abitanti residenti.

## Servizi erogati dalla VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.

Il seguente elenco riporta i principali servizi erogati dalla Viterbo Ambiente nei comuni serviti. In un'apposita sezione successiva saranno elencati invece i servizi erogati dalla Viterbo Ambiente nello specifico comune di Montefiascone.

### 1. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani:

- raccolta domiciliare per le utenze domestiche e non domestiche per indifferenziato, organico, carta e cartone, cartone selettivo, multimateriale leggero, imballaggi in vetro;

- raccolta stradale presso le isole ecologiche per indifferenziato e organico, carta e cartone, multimateriale leggero, imballaggi in vetro;
- raccolta presso i cimiteri;
- raccolta domiciliare di sfalci e potature;
- raccolta domiciliare a richiesta di prodotti sanitari assorbenti;
- raccolta stradale di tessili;
- raccolta stradale di RUP (Rifiuti Urbani Pericolosi);
- raccolta stradale di olii e grassi vegetali esausti;
- raccolta a chiamata di ingombranti e RAEE;
- raccolta presso grandi utenze (presidio ospedaliero Belcolle)
- Lavaggio dei contenitori e bidoni carrellati per la raccolta della frazione organica;

2. Gestione del Centro Comunale di Raccolta

3. Gestione della Stazione Ecologica Mobile/Ecolsola informatizzata

4. Servizi di spazzamento e igiene urbana:

- Spazzamento manuale del suolo pubblico;
- Spazzamento misto del suolo pubblico;
- Svuotamento cestini gettacarte, raccolta siringhe, rimozione foglie, rimozione guano di piccione, rimozione deiezioni animali nella rete stradale coperta dai servizi di spazzamento manuale o misto, nell'ambito dei quali il servizio stesso risulta ricompreso;
- Pulizia fiere e mercati programmabili;
- Rimozione rifiuti leggeri abbandonati;
- Pulizia in aree cimiteriali.

Servizi accessori

Il soggetto gestore, nell'ambito del servizio di Igiene Urbana, esegue altri servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale.

Tali servizi sono:

- servizio di ripasso pomeridiano per la rimozione dei conferimenti impropri/rifiuti abbandonati nel centro storico (solo comune di Viterbo);
- raccolte stradali aggiuntive presso alcune isole ecologiche comunali sensibili (solo comune di Viterbo);
- ragnatura di rifiuti abbandonati presso le isole ecologiche comunali (solo comune di Viterbo);
- diserbo dei marciapiedi comunali;
- pulizia caditoie;
- cancellazione scritte abusive e rimozione manifesti abusivi;
- rimozione rifiuti abbandonati e depositi abusivi;
- rimozione carogne animali;
- servizi di pronto intervento;
- servizi sgombero neve;
- servizi occasionali.

6. Trasporto e conferimento dei rifiuti differenziati e indifferenziati

7. Azioni di prevenzione della produzione dei rifiuti – Monitoraggio e controllo

8. Vigilanza ecologica

## I principi

---

### Eguaglianza e imparzialità

Il rapporto tra gli Utenti e il Gestore è definito da regole che devono essere applicate indistintamente con principi di eguaglianza senza alcuna discriminazione.

Il Gestore garantisce parità di condizioni da cui deriva il medesimo livello di servizio agli Utenti, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

Il Gestore agisce inoltre secondo criteri di obiettività, imparzialità e neutralità, fornendo tutta l'assistenza e le informazioni necessarie agli Utenti.

## Qualità e sicurezza

Il Gestore si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'Utente nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative e nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie volti a garantire la sicurezza e la tutela della salute pubblica.

## Continuità del servizio

Il Gestore eroga un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora, in conseguenza di cause di forza maggiore o interventi necessari e urgenti per il buon andamento del servizio, si rendesse necessario sospendere o ridurre temporaneamente il servizio, il disservizio dovrà essere limitato al tempo strettamente necessario e, ove possibile, preannunciato con adeguato anticipo. Il Gestore, pertanto, si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio.

## Partecipazione

L'Utente, in proprio o tramite associazioni dei Consumatori, ha diritto a ricevere dal Gestore tutte le informazioni relative al rapporto di utenza, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i., e a presentare istanze, produrre memorie e documenti, formulare osservazioni e suggerimenti e inoltrare reclami. Tali elementi saranno per il Gestore ottimi strumenti per il migliorare il proprio servizio.

Il Gestore si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

## Trasparenza

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. Il Gestore è dotato di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

## Cortesìa e informazione

Il personale addetto ai rapporti con il pubblico è tenuto a trattare con il massimo rispetto e cortesia l'Utente ed essere a disposizione per le richieste di informazioni.

Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

Il Gestore garantisce procedure amministrative chiare ponendo la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente.

Il Gestore, inoltre, assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio.

## Efficacia ed efficienza

Il Gestore persegue in maniera continuativa obiettivi di miglioramento e razionalizzazione del servizio erogato, anche mediante la sperimentazione e la ricerca di tecnologie e soluzioni innovative che rendano il servizio sempre più rispondente alle aspettative degli Utenti.

## Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Il personale del Gestore a contatto con l'Utenza è tenuto ad utilizzare nei rapporti con la stessa una terminologia comprensibile alla generalità della cittadinanza, priva di termini specialistici, ponendo la propria attenzione nel rendere comprensibili le procedure contrattuali e nell'evitare all'Utente inutili attese e disagi.

Tutti i documenti scritti utilizzati nel rapporto fra Gestore e Utente (lettere, contratti, fatture, altro) devono essere redatti con particolare attenzione alla comprensibilità del linguaggio, alla chiarezza e brevità dei contenuti e all'utilizzo di termini del linguaggio quotidiano.

## Professionalità e competenza

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro che di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

# I servizi erogati dalla VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L. nel territorio del Comune di Montefiascone

---

## Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani

La raccolta stradale dei rifiuti urbani è effettuata con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento vengono sottoposti ad interventi di pulizia periodici.

In caso di due o più giornate festive consecutive il servizio viene interrotto solo per una giornata. Il ritardato svuotamento di alcuni cassonetti derivante da cause estranee al Gestore – come, per esempio, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, ostacoli dovuti al traffico, etc. – viene comunque contenuto entro le 48 ore, salvo il caso che entro tale termine non sia superata la situazione di impedimento.

Modalità e frequenza del servizio del Comune di Montefiascone sono descritte e a disposizione degli Utenti sul sito internet del Gestore ([www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)), nell'apposita sezione dedicata, oppure possono essere richiesti tramite l'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

## Raccolta rifiuti porta a porta

Il servizio consiste nel ritiro delle diverse frazioni merceologiche tramite passaggio a domicilio calendarizzato. Il sistema prevede un conferimento tramite sacchi, mastelli, bidoni o altri idonei contenitori preventivamente esposti a cura dei singoli Utenti per il ritiro.

Il conferimento in mastelli e bidoni prevede il posizionamento su area pubbliche di contenitori specifici per la raccolta, con volumi variabili a seconda della tipologia di Utenza servita.

I contenitori, dopo lo svuotamento vengono ricollocati con i coperchi chiusi nel luogo appositamente individuato, in attesa del riposizionamento in area privata da parte dell'Utenza.

Per approfondimenti sui servizi erogati del Comune di Montefiascone sono descritte e a disposizione degli Utenti sul sito internet del Gestore ([www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)), nell'apposita sezione dedicata, nel quale si trovano:

- le regole per la differenziazione e il conferimento dei diversi tipi di rifiuto;
- calendari di raccolta;
- modalità di contatto del servizio clienti.

## Raccolta rifiuti ingombranti

Nel Comune di Montefiascone è attivo un servizio gratuito di raccolta rifiuti ingombranti a domicilio. Per ulteriori informazioni consulta il sito internet del Gestore ([www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)) oppure rivolgiti all'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

## Centro di Raccolta Comunale

Nel Comune di Montefiascone è attivo il Centro di Raccolta per consentire agli utenti di conferire una serie di rifiuti differenziabili.

Il Centro di Raccolta Comunale è ubicato in Strada Calandrelli s.n.c.

Presso il Centro di Raccolta è possibile conferire le tipologie di rifiuti autorizzate. A titolo esemplificativo, di seguito, si elencano le categorie di rifiuti generalmente conferibili. Per conoscere le categorie di rifiuti conferibili nel Centro di Raccolta, consultare il sito internet del Gestore.

- ingombranti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE);
- vetro;
- imballaggi in vetro;
- plastiche dure;
- imballaggi in plastica e metallo;
- ferro e alluminio;
- carta e imballaggi in cartone (anche separati);
- inerti;
- olii minerali, grassi, lubrificanti;
- olii, grassi vegetali;
- abiti dismessi;
- sfalci e potature;
- rifiuti biodegradabili da mense e cucine;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- toner, cartucce stampante;
- farmaci scaduti;
- prodotti etichettati "t" e/o "f".

Gli Utenti possono accedere al Centro di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico secondo le modalità indicate sul sito internet del Gestore. Eventuali ulteriori giorni di chiusura

saranno segnalati con apposito avviso sui siti internet del Gestore e con apposito avviso apposto presso il cancello del Centri di Raccolta almeno due giorni prima della chiusura e mediante comunicazione sul sito [www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net).

Ulteriori informazioni sul Centri di Raccolta possono essere richieste presso l'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

## Compostaggio domestico

Il compostaggio domestico è un processo naturale per ricavare del compost dagli scarti organici di cucina e giardino. Il compost prodotto deve essere destinato esclusivamente al proprio orto o giardino.

È prevista la fornitura in uso gratuito del composter insieme ad un manuale di istruzioni per l'utilizzo.

Per informazioni su come richiedere il composter contatta l'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A o consulta il sito del Gestore ([www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)).

## Spazzamento stradale

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ad uso pubblico) è effettuata sia manualmente, sia attraverso ausili meccanici e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade ove previsto. Il Gestore attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli e di rumori molesti.

L'attività di spazzamento è finalizzata alla pulizia ed all'igiene del suolo.

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze e delle caratteristiche urbanistiche proprie del territorio.

Il calendario di servizio relativo al Comune di Viterbo è disponibile sul sito internet del Gestore oppure presso l'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A o consulta il sito del Gestore ([www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)).

## Altri servizi

Nell'ambito dei servizi di igiene urbana del Comune di Montefiascone il Gestore eroga ulteriori servizi che rientrano nella più ampia sfera dell'Igiene Ambientale:

- pulizia in occasione mercati settimanali, eventi e manifestazioni



- raccolta carogne animali
- raccolta siringhe abbandonate
- disostruzione delle caditoie e dei pozzetti stradali
- servizio di sgombro neve
- bonifica delle discariche abusive su aree pubbliche
- ritiro ingombranti a domicilio
- ritiro sfalci e potature a domicilio
- servizi in occasione di grandi eventi
- rimozione dei rifiuti abbandonati
- raccolta RUP
- svuotamento cestini gettacarte e contenitori per la raccolta delle deiezioni canine
- raccolta stradale degli oli esausti di origine vegetale;
- raccolta stradale degli abiti dismessi;
- diserbo stradale (servizio che si attiva a domanda della Stazione Appaltante)
- raccolta rifiuti differenziati presso Ecolsole informatizzate (in attivazione)
- vigilanza ecologica

Maggiori informazioni sono disponibili sul sito internet del Gestore ([www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)) oppure presso l'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

## Standard di qualità del servizio e indennizzi

---

Agli Utenti è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del Gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze degli Utenti, al fine di un continuo miglioramento.

Nell'usufruire dei servizi, gli Utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard che il Gestore deve rispettare. In particolare, vengono definiti standard di qualità specifici ovvero gli standard riferiti alle singole prestazioni erogate (Tabella 1) e standard di qualità generali ovvero riferiti al complesso delle prestazioni erogate agli Utenti nell'arco di un anno (Tabella 2).

TABELLA 1 - STANDARD DI QUALITÀ SPECIFICI		
Indicatore	Descrizione	Livello specifico
<i>Tempo di risposta ai disservizi segnalati tramite Ecosportello</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento della segnalazione di disservizio e il rimedio offerto dal Gestore	24 ore
<i>Raccolta a chiamata rifiuti ingombranti</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e la chiamata per la comunicazione dell'effettiva data di ritiro	7 giorni lavorativi
<i>Raccolta a chiamata rifiuti verdi (sfalci e potature)</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di intervento e la chiamata per la comunicazione dell'effettiva data di ritiro	7 giorni lavorativi
<i>Tempo massimo di raccolta delle siringhe, proflattici, piccole carogne animali e simili</i>	Tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del Gestore della richiesta di raccolta e l'effettiva raccolta	6 ore o 12 ore qualora la segnalazione avvenga in giorni festivi o fuori dal turno lavorativo

TABELLA 2 - STANDARD DI QUALITÀ GENERALI	
Indicatori	Livello generale
<i>Percentuale minima di ritiri di rifiuti ingombranti realizzati entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi</i>	95%
<i>Percentuale minima di ritiri di rifiuti verdi (sfalci e potature) realizzati entro il tempo massimo di 15 giorni lavorativi</i>	95%

## Tutela dell'utente

### Trattamento dei dati personali

Il Gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali e s.m.i. e del GDPR - Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE 2016/679).

### La disciplina dei reclami e delle richieste di informazioni

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto al Gestore.

Nel reclamo l'Utente deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

È assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti degli Utenti entro:

- 10 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente non sia necessario un sopralluogo.

- 15 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta o del reclamo da parte del Gestore nel caso in cui per la formulazione di un riscontro all'Utente si renda necessario un sopralluogo.

Le richieste di informazioni e i reclami possono essere trasmessi da tutti gli Utenti con le seguenti modalità:

- posta elettronica all'indirizzo [info@viterboambiente.net](mailto:info@viterboambiente.net) allegando allo stesso copia fronte-retro del documento di identità in corso di validità del dichiarante medesimo
- consegna a mano presso l'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.
- posta all'indirizzo: Strada Poggino ,63 | 01100 Viterbo – VT
- fax: 0761.250443
- contattando il risponditore automatico H24 al numero 0761.253997 o al Numero Verde 800.81.48.48 e lasciando un messaggio nell'apposita sezione Reclami
- PEC all'indirizzo: [viterboambiente@legalmail.it](mailto:viterboambiente@legalmail.it)

## Diritto di accesso alle informazioni

---

Per garantire all'Utente una corretta e costante informazione sulle modifiche procedurali, normative, operative ed in generale sulle richieste e sulle iniziative aziendali che lo possano interessare, il Gestore utilizza i seguenti strumenti:

- Il proprio sito internet [www.viterboambiente.net](http://www.viterboambiente.net)
- L'Ecosportello collocato in Montefiascone – Via Cassia Vecchia 10/A che osserva i seguenti orari:
  - Martedì e venerdì dalle ore 09:00 alle ore 13:30
- L'Ufficio Informazioni/Risponditore automatico raggiungibile H24 ai seguenti recapiti telefonici:
  - da NUMERO VERDE (solo da rete fissa): 800.81.48.48
  - da RETE FISSA e da CELLULARI: 0761.253997
  - Email: [info@viterboambiente.net](mailto:info@viterboambiente.net)
  - Fax: 0761.250443