



Comune di
Montefiascone (VT)

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



SOMMARIO

Sezione 1: La Carta dei servizi del Comune di Montefiascone	3
<i>1.1 Contenuti e diffusione</i>	<i>3</i>
<i>1.2 Normativa di riferimento</i>	<i>4</i>
Sezione 2: Presentazione dei gestori.....	5
<i>2.1 Presentazione del R.T.I.</i>	<i>5</i>
<i>2.2 Viterbo Ambiente S.C.A.R.L</i>	<i>7</i>
<i>2.3 Il Comune di Montefiascone.....</i>	<i>10</i>
Sezione 3: principi fondamentali.....	11
Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale	13
<i>4.1 Servizio di raccolta stradale dei rifiuti urbani.....</i>	<i>13</i>
<i>4.2 Raccolta rifiuti porta a porta</i>	<i>13</i>
<i>4.3 Raccolta rifiuti ingombranti</i>	<i>14</i>
<i>4.4 Centro di raccolta comunale</i>	<i>14</i>
<i>4.5 Compostaggio domestico</i>	<i>15</i>
<i>4.6 Spazzamento stradale</i>	<i>15</i>
<i>4.7 Altri Servizi</i>	<i>16</i>
Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"	16
Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica	17
<i>6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi</i>	<i>17</i>
<i>6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....</i>	<i>19</i>
<i>6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo</i>	<i>24</i>

Sezione 1: La Carta dei servizi del Comune di Montefiascone

1.1 Contenuti e diffusione

Il **Comune di Montefiascone** assicura la gestione dei servizi di igiene urbana sul proprio territorio nel rispetto delle modalità, dei principi di qualità e degli standard dichiarati nella presente **Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** (in seguito Carta della qualità).

La predisposizione e adozione di una Carta della qualità è finalizzata a garantire chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Comune. Tale documento rappresenta infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce:

- che cosa deve attendersi dai servizi garantiti dal Comune nonché, se del caso, dalle società che operativamente svolgono tali servizi costituendo allo stesso tempo un mezzo di controllo del rispetto degli impegni presi;
- le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Gli utenti serviti sono le utenze domestiche e le utenze non domestiche che producono rifiuti urbani così come definiti dalle norme di settore.

La Carta della qualità 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 della qualità:

- 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 della qualità 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 della qualità è a disposizione di ogni cittadino/Utente che può liberamente scaricarla dal sito dei gestori:

- Viterbo Ambiente S.c.a.r.l.: www.viterboambiente.net
- Comune di Montefiascone: www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F499

Il presente documento ha validità dal 01 gennaio 2023 ed è soggetta a revisione in caso di modifiche del servizio, cambiamento dei soggetti gestori, novità normative e/o adozione di ulteriori



standard qualitativi da parte dell'Ente Territorialmente Competente; nella fattispecie l'Ente Territorialmente Competente è il comune di Montefiascone.

I servizi erogati, che rientrano nell'ambito di applicazione delle normative di settore (a partire innanzitutto dal D.Lgs. 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**

Il **Comune di Montefiascone** è il gestore dell'attività di **gestione tariffe e rapporto con gli utenti**.

La società **Viterbo Ambiente S.c.a.r.l** è il gestore dell'attività di **raccolta e trasporto** e **dell'attività di spazzamento e del lavaggio delle strade**.

1.2 Normativa di riferimento

La presente Carta della qualità 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".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede 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 la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - **del 31/10/2019, n.444/2019**, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"



- del 18/0/2022, n. 15/2022, “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”
- **Atti dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
 - TQRIF: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
 - TITR: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

Sezione 2: Presentazione dei gestori

2.1 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 complementarità 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 3.stelle, 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.



2.2 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). 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.

5. 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 contatti del gestore sono riportati nella tabella seguente.

Sede	Via Cassia Vecchia 10/A
Numero verde H24– rete fissa	800.81.48.48
Telefono	0761.253997
Fax	0761.250443
E-mail	info@viterboambiente.net
PEC	viterboambiente@legalmail.it
Sito web	www.viterboambiente.net

2.3 Il Comune di Montefiascone



Sede Comunale e sportello	Largo del Plebiscito, n.1
Numero verde	800913061
E-mail	tari@comune.montefiascone.vt.it
PEC	protocollo@pec.comune.montefiascoe.vt.it
Sito web	www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F499
Trasparenza rifiuti	www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F499



Sezione 3: principi fondamentali

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.

Cortesia 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'Utente 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.



Sezione 4: I servizi erogati nel territorio comunale

4.1 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), 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.

4.2 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), 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.



4.3 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) oppure rivolgiti all'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

4.4 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

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.

4.5 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).

4.6 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).

4.7 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 sgombrò 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) oppure presso l'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

Sezione 5: La tassa rifiuti "TARI"

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.



L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento Tari approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario.

Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito.

Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune.

Sezione 6: Standard di qualità contrattuale e qualità tecnica

Il Comune di Montefiascone, in qualità di Ente Territorialmente Competente, ai sensi dell'art. 3.1 dell'Allegato A alla Deliberazione n. 15/2022/R/rif ha indicato il quadrante "SCHEMA I", come schema di riferimento del livello qualitativo prescelto. Inoltre, il Comune non ha approvato standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio approvato.

6.1 Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi

APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti SCHEMA I

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI

¹ Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.

² N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

6.2 Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI

ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

La **richiesta di attivazione del servizio** deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F499

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 indicato nella richiesta dell'utente.

Modalità per la variazione o cessazione del servizio

Le **richieste di variazione e di cessazione del servizio** devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile al seguente indirizzo web www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F499 modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.



Risposta del gestore

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce risposte chiare e comprensibili alle richieste di variazione e di cessazione del servizio.

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.

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 decreto legislativo 152/06³ devono essere presentate dalle utenze non domestiche ai sensi del decreto legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno e i relativi effetti decorrono dal 1° gennaio dell'anno successivo a quello della comunicazione.

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi presso l'Eco sportello sito in via Cassia Vecchia n. 10/A negli orari di apertura.

RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

Classificazione delle richieste scritte dell'utente

Il gestore del servizio adotta 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.

Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati scaricabile al seguente indirizzo www.trasparenzatari.it/trasparenzatari/?COMUNE=F499

³ Articolo 238.10 D.l. 152/06 "Alla tariffa è applicato un coefficiente di riduzione proporzionale alle quantità di rifiuti assimilati che il produttore dimostri di aver avviato al recupero mediante attestazione rilasciata dal soggetto che effettua l'attività di recupero dei rifiuti stessi."



È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra, purché la comunicazione contenga obbligatoriamente almeno gli stessi campi obbligatori sotto riportati:

a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo;

b) i dati identificativi dell'utente:

- il nome, il cognome e il codice fiscale
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti)
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.

Risposta del gestore

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

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti formula risposte motivate, complete, chiare e comprensibili, ai reclami scritti e alle richieste scritte di informazioni o di rettifica degli importi addebitati.

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico

Il Comune mette a disposizione uno sportello per la gestione delle iscrizioni, variazioni e cancellazioni, presso la sede comunale e aperto al pubblico negli orari riportati nella tabella seguente

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Lunedì	09:00 – 12:30
Mercoledì	09:00 – 12:30
Giovedì	09:00 – 12:30

La Società Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. mette a disposizione degli utenti un Ecosportello sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A; l'ecosportello è aperto al pubblico nei seguenti orari:



ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO	
Martedì	09:00 – 13:00
Venerdì	09:00 – 13:00

Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Montefiascone, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivato il **numero verde __800913061** cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L., gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800 81 48 48** cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI

Termine per il pagamento

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.

Disguidi dovuti ad eventuali ritardi nella ricezione del documento di riscossione saranno in nessun caso imputati all'utente.

Modalità e strumenti di pagamento

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita del documento di riscossione.

La modalità di pagamento del tributo è il modello F24 (modalità gratuita).

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.

Periodicità di riscossione

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti invia, 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. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore



dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale⁴, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

- a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall'ETC;
- c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro

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:

- a) degli interessi di dilazione non superiori al tasso di riferimento fissato dalla Banca Centrale Europea;
- b) degli interessi di mora previsti dalla vigente normativa solo a partire dal giorno di scadenza del termine prefissato per il pagamento rateizzato.

Gli interessi di dilazione non possono essere applicati qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni, a causa di prolungati periodi di sospensione dell'emissione di documenti di riscossione per cause imputabili al gestore.

Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti

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:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile non consenta il rispetto dello standard generale associato all'indicatore relativo al tempo di rettifica (qualora applicabile).

⁴ Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopraindicato, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a garantire che le scadenze dei termini di pagamento delle singole rate siano fissate a intervalli regolari nel corso dell'anno, in coerenza con il periodo a cui è riferito ciascun documento.



In deroga al precedente punto b), resta salva la facoltà del gestore di accreditare l'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile nel caso in cui tale importo sia inferiore a cinquanta (50) euro.

6.3 Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo

RECLAMI e RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI relative al servizio rifiuti

I reclami e le richieste scritte di informazioni relative al servizio operativo di gestione dei rifiuti devono essere presentati alla società VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L.:

- posta elettronica all'indirizzo 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

SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA

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) oppure rivolgiti all'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.



La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Il programma dell'attività di raccolta e trasporto è disponibile presso il sito internet del gestore www.viterboambiente.net oppure direttamente all'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

I programmi di spazzamento e lavaggio strade sono reperibili presso il sito internet del gestore www.viterboambiente.net oppure direttamente all'Ufficio Informazioni/Ecosportello della Viterbo Ambiente S.c.a.r.l. sito in Montefiascone – Strada Cassia Vecchia 10/A.

SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La società VITERBO AMBIENTE S.C.A.R.L., ha attivo un numero verde **800 81 48 48** anche per le situazioni di pericolo relative al servizio rifiuti.



GLOSSARIO

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;

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;

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;

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.

