



COMUNE DI BAGNOREGIO

# CARTA dei SERVIZI

SERVIZI DI RACCOLTA  
E TRASPORTO  
DEI RIFIUTI URBANI  
GESTIONE C.C.R.



Comune di Bagnoregio - Protocollo n. 0008176 del 29-06-2022 arrivo Cat.6 Cl.8



**massimi**  
ECO SOLUZIONI



# Sommario

1.	LA CARTA DEI SERVIZI .....	2
2.	L'AZIENDA AFFIDATARIA .....	4
3.	I SERVIZI OFFERTI .....	5
4.	ATTREZZATURE PER LE UTENZE .....	5
4.1	UTENZE DOMESTICHE .....	6
4.2	UTENZE NON DOMESTICHE .....	7
5.	MODALITA' E FREQUENZE DEL SERVIZIO PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE .....	7
6.	ALTRE RACCOLTE .....	10
6.1	RACCOLTA DI INGOMBRANTI E RAEE .....	10
6.2	RACCOLTA RUP-Rifiuti Urbani Pericolosi (Farmaci, pile) .....	10
7.	COMPOSTAGGIO DOMESTICO.....	11
8.	CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA .....	11
9.	VERIFICA QUALITÀ DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA .....	12
9.1	CENTRO SERVIZI.....	12
9.2	RECLAMI E SEGNALAZIONI.....	12
9.3	RICHIESTE DI INFORMAZIONI .....	13
10.	IL DECALOGO DEL BUON CITTADINO .....	13
11.	COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE.....	14
12.	SITO WEB E PAGINA FACEBOOK .....	14



## 1. LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento attraverso il quale il **Comune di Bagnoregio**, Ente erogatore del servizio di realizzazione e mantenimento del decoro urbano, per il tramite della società **Massimi Aurelio e Figli S.r.l.**, affidataria del servizio di Igiene Urbana, individua: i **principi**, le **regole**, gli **standard qualitativi** dei servizi, al fine di tutelare le esigenze dei Cittadini, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità.

È uno strumento di informazione chiaro e immediato e nello stesso tempo di controllo e monitoraggio, che consente al singolo cittadino di interagire con l'Azienda per migliorare il servizio offerto.

Nel presente documento sono descritte: la struttura della **Massimi Aurelio e Figli S.r.l.**, le attività di igiene urbana e di comunicazione ambientale svolte sul territorio comunale di Bagnoregio e i contatti della Società.

### Dove trovarla?

La Carta dei Servizi è disponibile presso:

1. il **Centro Comunale di Raccolta**.

Inoltre, è consultabile sul:

2. sito internet del **Comune di Bagnoregio** (in formato pdf);
3. sito internet della **Massimi Aurelio e Figli S.r.l.** (in formato pdf).

## 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 e dei propri lavoratori.

### 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.

### **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.

## 2. L'AZIENDA AFFIDATARIA

La **Massimi Aurelio e Figli S.r.l.** possiede una consolidata esperienza nella gestione di servizi di igiene urbana, e nel tempo ha **costruito un rapporto fiduciario tanto con gli utenti serviti che con i referenti tecnici ed amministrativi degli enti, promuovendo al contempo numerose iniziative in campo ambientale.**

Per svolgere le attività d'istituto la società si avvale sia di operatori altamente qualificati e specializzati nonché della disponibilità di un ampio parco mezzi e attrezzature all'avanguardia per lo svolgimento di diverse tipologie di lavoro in ambito ambientale. Oltre all'esperienza specifica nel settore dell'igiene urbana l'azienda ha consolidato la sua attività in particolari e specifiche esigenze del territorio come: *raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e speciali, pronto intervento fognature, video ispezione reti fognarie, costruzione impianti fognari, noleggio cassoni scarrabili, bonifiche ambientali, pulizia impianti di depurazione, manutenzione del verde.*

La Società opera nel settore con prerogative di assoluto aggiornamento sia per quanto riguarda la normativa che regola la gestione dei rifiuti, sia in materia di sicurezza nell'esecuzione dei servizi oggetto dell'attività ed ha le certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015 del Sistema di Gestione della Qualità, Certificato di Conformità N IT03/0511 rilasciato da SGS Italia SpA del 10/07/2021;**
- **ISO 14001:2015 del Sistema di Gestione Ambientale, numero di registrazione 04114/0 rilasciato da Quality Italia S.r.l. il 16/07/2020;**
- **ISO 45001:2018 Sistema di Gestione per la salute e la sicurezza dei lavoratori. Numero di registrazione 00466/0 rilasciato da Quality Italia S.r.l. il 03/01/2020;**
- **È autorizzata al trasporto in conto terzi al N. RM/58155858/U/;**
- **È iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali - Sezione regionale del Lazio al n. RM 000004 (SEZIONE di Roma) per:**
  - **Categoria 1 classe B: raccolta e trasporto di rifiuti urbani e assimilati, attività di spazzamento meccanizzato, gestione dei Centri di Raccolta rifiuti urbani raccolti in modo differenziato (classe C);**
  - **Categoria 4 classe C: raccolta e trasporto di rifiuti non pericolosi**
  - **Categoria 5 classe E: raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi;**
  - **Categoria 8 classe E: intermediazione;**
  - **Categoria 9 classe E: bonifica dei siti.**

### 3. I SERVIZI OFFERTI

I servizi di igiene urbana ai quali si applica la presente carta dei servizi sono:

- a) servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani:
  - a.1. indifferenziati per le utenze domestiche e non domestiche;
  - a.2. carta e cartone per le utenze domestiche;
  - a.3. carta per le utenze non domestiche;
  - a.4. cartone per le utenze non domestiche;
  - a.5. imballaggi in plastica e imballaggi metallici per le utenze domestiche e non domestiche;
  - a.6. vetro per le utenze domestiche e non domestiche;
  - a.7. di natura organica (frazione umida) per le utenze domestiche e non domestiche;
  - a.8. ingombranti;
  - a.9. pile e farmaci;
  - a.10. gestione del centro comunale di raccolta dei rifiuti urbani o ecocentro;
- b) servizi informativi

### 4. ATTREZZATURE PER LE UTENZE



#### Ecocalendario

Calendario indicante i giorni di raccolta. Viene distribuito ogni anno opportunamente aggiornato. Si presti attenzione alle modifiche dei **servizi programmate in occasione delle giornate festive e le integrazioni previste nel periodo estivo sia per utenze domestiche che per utenze non domestiche.**

Sarà possibile ritirare il calendario in formato cartaceo in diversi punti del territorio comunale, nonché consultabili digitalmente al link <http://www.massimiecologia.it/bagnoregio-sportello-per-la-raccolta-differenziata/>, oltre che sulla pagina **Facebook** dedicata “**Bagnoregio differenza**”

#### Opuscolo informativo

Breve guida per una corretta raccolta differenziata, con il dettaglio dell’elenco sintetico delle tipologie di rifiuto più comuni e il loro corretto conferimento. All’interno della pagina dedicata del sito internet della Massimi Aurelio e Figli S.r.l., al link <http://www.massimiecologia.it/bagnoregio-sportello-per-la-raccolta-differenziata/>, sono disponibili le informazioni per una corretta differenziazione dei rifiuti. Ulteriori informazioni saranno consultabili sulla pagina **Facebook** dedicata “**Bagnoregio differenza**”.

## Fornitura sacchi differenziati per le utenze di Civita di Bagnoregio

Il Gestore provvederà alla fornitura di buste da destinare alla raccolta differenziata esclusivamente per le utenze di Civita di Bagnoregio.

Tali buste saranno caratterizzate da specifico colore riconducibile alla tipologia di rifiuto conferibile e dotate di codice univoco associabile all'utenza.

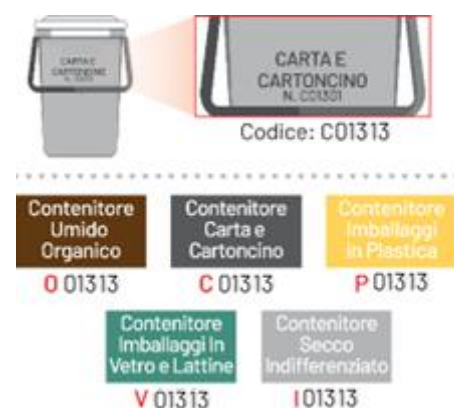
### 4.1 UTENZE DOMESTICHE

Tutti i contenitori, forniti dall'Amministrazione Comunale ma consegnati presso il Centro Comunale di Raccolta da parte della Massimi Aurelio e Figli S.r.l., sono dotati di un codice univoco di identificazione che durante la fase di consegna viene associato all'utenza ricevente.



Il kit dei contenitori in dotazione ad ogni Utenza ha un codice univoco alfanumerico nella parte frontale, che permette facilmente all'utenza di riconoscere il proprio kit.

I contenitori assegnati all'utenza domestica hanno tutti una volumetria definita, con capacità variabile da 25 a 40 lt per i mastelli e da 120 lt per i contenitori carrellati.



## Pannolini e Pannoloni



### PANNOLINI, PANNOLONI E TESSUTI SANITARI

Pannolini per bambini, pannoloni per incontinenza e traverse.

Raccolta rivolta alle famiglie con i bambini al di sotto dei 3 anni, a quelle con componenti aventi particolari condizioni di salute. Qualora non ci fosse più la necessità, il mastello dovrà essere riconsegnato.

Il servizio verrà svolto su richiesta alle utenze che presenteranno il modulo presso l'ufficio comunale.



## Compostiera domestica



Per ritirare la compostiera recarsi presso il Centro Comunale di Raccolta e compilare il modulo di richiesta che dovrà poi essere consegnato presso gli uffici comunali per la richiesta dell'eventuale sgravio previsto sulla TARI. Per il ritiro sarà inoltre necessario presentare la fotocopia del documento d'identità dell'intestatario dell'utenza e l'iscrizione al ruolo TARI.

## 4.2 UTENZE NON DOMESTICHE

Le UtENZE Non Domestiche (UND), ossia le utenze commerciali, artigianali e industriali o di servizio alla cittadinanza (scuole, uffici pubblici), sono servite con tutte le tipologie di contenitori e, a seconda dei quantitativi prodotti, le UND sono servite con: mastelli, carrellati e cassonetti. Tali contenitori sono dotati di un codice univoco alfanumerico che durante la fase di consegna viene associato all'utenza ricevente.



Mastello da 25/40 lt



Carrellati 120/240/360 lt



Cassonetti 1.100 lt

## 5. MODALITÀ E FREQUENZE DEL SERVIZIO PORTA A PORTA – UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE

Il dettaglio dei giorni di raccolta e delle modalità di esposizione sono riportate nell'ecocalendario.

Vengono individuate 2 zone di raccolta:

**ZONA:** Bagnoregio Capoluogo, frazioni e nuclei urbani sparsi

**ZONA:** campagne, case sparse, nuclei abitati minori e zona PIP Capraccia

e le frequenze di ritiro vengono distinti nei seguenti archi temporali:

**PERIODO INVERNALE (dal 01/10 al 31/05)**

**CALENDARI DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE (dal 01/10 al 31/05)**

<b>ZONA: Bagnoregio Capoluogo, frazioni e nuclei urbani sparsi</b>							
Tipologia di rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	X				X		
Carta		X					
Vetro e metalli			X				
Plastica	-			X			
Indifferenziato						X	
Pannolini	X		X			X	

**CALENDARI DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE E NON DOMESTICHE (dal 01/10 al 31/05)**

<b>ZONA: campagne, case sparse, nuclei abitati minori e zona PIP Capraccia</b>							
Tipologia di rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	X				X		
Carta		X (*)					
Vetro e metalli			X (*)				
Plastica				X (*)			
Indifferenziato						X	
Pannolini	X		X			X	

(\*) passaggio ogni 14 giorni

**PERIODO ESTIVO (dal 01/06 al 30/09)**

**CALENDARI DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE (dal 1/06 al 30/09)**

<b>ZONA: Bagnoregio Capoluogo, frazioni e nuclei urbani sparsi</b>							
Tipologia di rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	X		X		X		
Carta		X					
Vetro e metalli			X				
Plastica	X			X			
Indifferenziato						X	
Pannolini	X		X			X	

**CALENDARI DI RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE (dal 1/06 al 30/09)**

<b>ZONA: campagne, case sparse, nuclei abitati minori e zona PIP Capraccia</b>							
Tipologia di rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	X		X		X		
Carta		X (*)					
Vetro e metalli			X (*)				
Plastica				X			
Indifferenziato						X	
Pannolini	X		X			X	

(\*) passaggio ogni 14 giorni

**CALENDARI DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE (dal 1/06 al 30/09)**

<b>ZONA: frazioni e nuclei urbani sparsi</b>							
Tipologia di rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	X		X		X		
Carta		X					
Vetro e metalli			X				
Plastica	X			X			
Indifferenziato						X	

**CALENDARI DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE (dal 1/06 al 30/09)**

<b>ZONA: campagne, case sparse, nuclei abitati minori e zona PIP Capraccia</b>							
Tipologia di rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	X		X		X		
Carta		X (*)					
Vetro e metalli			X (*)				
Plastica				X			
Indifferenziato						X	

(\*) passaggio ogni 14 giorni

**CALENDARI DI RACCOLTA UTENZE NON DOMESTICHE**

(nel periodo dal venerdì precedente la domenica delle Palme al 30 settembre)

<b>ZONA: Bagnoregio Capoluogo</b>							
Tipologia di rifiuto	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
Organico	X		X		X		
Carta		X			X		
Vetro e metalli	X		X		X		
Plastica	X			X			
Indifferenziato						X	

## Ricorda!

**Esposizione del mastello o del carrellato dalle ore 21:00 della sera antecedente il giorno di raccolta stabilito ed entro le ore 05:00 del giorno di raccolta.**

## 6. ALTRE RACCOLTE

### 6.1 RACCOLTA DI INGOMBRANTI E RAEE

Gli ingombranti e i RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) possono essere conferiti direttamente e gratuitamente presso il Centro Comunale di Raccolta in Località Capraccia. In alternativa, le utenze domestiche possono usufruire del **servizio gratuito di ritiro a domicilio** su appuntamento mediante richiesta scritta il cui modello è reperibile presso il sito internet ufficiale del Comune di Bagnoregio e presso gli uffici comunali. Tale servizio è previsto sia svolto direttamente dal Comune di Bagnoregio con mezzi e proprio personale.

### 6.2 RACCOLTA RUP-Rifiuti Urbani Pericolosi (Farmaci e pile esauste)

#### Farmaci scaduti

**Modalità:** i contenitori, eventualmente collocati sul territorio da parte del Comune di Bagnoregio, saranno dislocati nei pressi delle farmacie e delle attività commerciali. I cittadini potranno conferire i propri medicinali scaduti presso il Centro Comunale di Raccolta in Località Capraccia nei giorni ed orari di apertura.

**Frequenza:** i contenitori dovranno essere comunque svuotati ogni qualvolta si renderà necessario.

**Buone norme:** non gettare i farmaci scaduti in nessun mastello, ma solo negli appositi contenitori, privi delle scatole di carta.

#### Raccolta pile esauste

**Modalità:** i contenitori, eventualmente collocati sul territorio da parte del Comune di Bagnoregio, saranno dislocati nei pressi delle attività commerciali. I cittadini potranno conferire le proprie pile esauste presso il Centro Comunale di Raccolta in Località Capraccia nei giorni ed orari di apertura.

**Frequenza:** i contenitori dovranno essere comunque svuotati ogni qualvolta si renderà necessario.

**Buone norme:** non gettare le pile esauste in nessun mastello, ma solo negli appositi contenitori, privi di involucri.

## 7. COMPOSTAGGIO DOMESTICO

Tale pratica, di elevata valenza ambientale ed economica, è rivolta alle utenze domestiche che dispongono nella propria abitazione di un orto o un giardino.

Gli utenti interessati a ritirare la compostiera dovranno compilare il modulo di richiesta che dovrà poi essere consegnato presso gli uffici comunali per la richiesta dell'eventuale sgravio previsto sulla TARI. Per il ritiro sarà inoltre necessario presentare la fotocopia del documento d'identità dell'intestatario dell'utenza e l'iscrizione al ruolo TARI.

La Massimi Aurelio e Figli S.r.l. si occupa della acquisizione di tutti i soggetti beneficiari, redigendo l'albo dei compostatori, e verifica che in sede di raccolta della frazione umida, come da specifico calendario, tali soggetti non conferiscano la frazione umida.

In caso di accertamento positivo la ditta comunica al Comune immediatamente i nominativi dei soggetti oltre che avvertire gli stessi che non possono conferire tale frazione umida destinata alla raccolta.

## 8. CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA

La Massimi Aurelio e Figli S.r.l. gestisce, presso la Località Capraccia nel Comune di Bagnoregio, il Centro Comunale di Raccolta (CCR) che consente agli utenti di conferire diversi rifiuti differenziabili.

Attualmente il Centro Comunale di Raccolta è attrezzato per ricevere i seguenti rifiuti:

- rifiuti metallici;
- legno e ingombranti legnosi;
- ingombranti non recuperabili;
- rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche;
- rifiuti in plastica rigida
- imballaggi in vetro;
- imballaggi in plastica;
- ferro e alluminio;
- carta e cartone (anche separati);
- sfalci e potature;
- olii minerali;
- olii vegetali;
- pile e batterie esauste e accumulatori al piombo;
- farmaci scaduti;
- vernici.

Gli Utenti possono accedere al Centro di Raccolta nei giorni e negli orari di apertura al pubblico previa dimostrazione di essere iscritti al ruolo TARI nel Comune di Bagnoregio.

Eventuali giorni di chiusura saranno segnalati con apposito avviso sulla pagina **Facebook** dedicata “**Bagnoregio differenza**” e con apposito avviso apposto presso il cancello del Centro di Raccolta.

Ulteriori informazioni sul Centro di Raccolta possono essere richieste chiamando al numero verde **800.600.701** oppure ai numeri **06.99223615 / 06.9911931**.

#### **ORARIO DI APERTURA del CCR:**

**Martedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00**

**Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00**

**Sabato dalle ore 10.00 alle ore 16.00**

## **9. VERIFICA QUALITÀ DEL SERVIZIO E RAPPORTI CON L'UTENZA**

### **9.1 CENTRO SERVIZI**

La Massimi Aurelio e Figli S.r.l. mette a disposizione dei Cittadini del Comune di Bagnoregio un **Front Office presso il CCR in Località Capraccia durante i giorni e gli orari di apertura al pubblico.**

#### **ORARIO DI APERTURA:**

**Martedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00**

**Giovedì dalle ore 14.00 alle ore 18.00**

**Sabato dalle ore 10.00 alle ore 16.00**

Recandosi in questa struttura, il Cittadino potrà:

- **richiedere tutte le informazioni** inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta;
- **effettuare segnalazioni**;
- **ritirare il kit** dei mastelli e carrellati;
- **effettuare sostituzioni** dei mastelli/carrellati a causa di rottura e/o di furto;
- **richiedere la compostiera**, per la pratica del compostaggio domestico;
- **ritirare il contenitore per la raccolta** di pannolini, pannoloni e tessuti sanitari;
- **ritirare l'Ecocalendario** dei giorni di raccolta.

### **9.2 RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Per la Massimi Aurelio e Figli S.r.l. la gestione dei reclami è importante perché:

- **consente di migliorare il servizio**, alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente, predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive;
- **permette di migliorare la soddisfazione** e il consenso dei servizi erogati, divenendo in tal modo uno strumento per migliorare;

- **monitorare la qualità** degli stessi.

Il cittadino, qualora si trovi di fronte ad una reale situazione di disservizio può formulare un reclamo scritto o verbale.

Tale segnalazione verrà presa in carico e a questa seguirà una specifica valutazione da parte della società, sulla tipologia e sulla gravità del reclamo, **garantendo così all'utenza un tempestivo intervento.**

I reclami possono essere presentati dal **Cittadino**:

- direttamente nel **Front Office presso il CCR** dedicato;
- telefonicamente al numero verde **800.600.701**;
- telefonicamente ai numeri **06.99223615 / 06.9911931**;
- all'indirizzo mail **info@massimiecologia.it**.

Il personale, ricevuto il reclamo, avrà cura di verificare la sua fondatezza e veridicità, successivamente si attiverà immediatamente per coordinare l'intervento di recupero dandone opportuna comunicazione all'utente.

### 9.3 RICHIESTE DI INFORMAZIONI

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

- sul sito internet all'indirizzo **www.massimiecologia.it** nella sezione "Contattaci"
- tramite posta elettronica all'indirizzo **info@massimiecologia.it**;
- direttamente presso il CCR nei giorni e negli orari di apertura;
- telefonicamente al numero verde **800.600.701**;
- telefonicamente ai numeri **06.99223615 / 06.9911931**;
- PEC all'indirizzo: **infomassimisrl@legalmail.it**.

## 10. IL DECALOGO DEL BUON CITTADINO

- 1 Esporre il mastello rispettando i giorni e gli orari riportati sull'Ecocalendario.
- 2 Esporre il mastello sempre su suolo pubblico: ben visibile agli operatori e senza intralciare il passaggio dei pedoni e dei veicoli.
- 3 Il mastello deve essere ben chiuso. Attivare la chiusura anti-randagismo facendo girare il manico del mastello in avanti.



- 4 Non introdurre tipologie di rifiuto differenti da quella indicata sul mastello.
- 5 Non esporre mai una busta senza il mastello specifico.
- 6 È vietato esporre/usare sacchi neri, in quanto non è possibile verificarne il contenuto.
- 7 Per quantitativi di rifiuti maggiori che eccedono la volumetria del mastello è inoltre possibile lasciarli accanto al mastello utilizzando una busta trasparente o un ulteriore contenitore.
- 8 Ritirare il mastello al termine del servizio di raccolta: l'operatore ha effettuato la raccolta quando il coperchio del vostro mastello è aperto. Se è ancora chiuso, il servizio è ancora in corso.
- 9 Attendere il pomeriggio per segnalare un eventuale disservizio.
- 10 Non abbandonare rifiuti su strada e segnalare alla polizia Locale eventuali scorrettezze.
- 11 Impegnarsi per fare sempre una corretta raccolta differenziata.

## 11. COMUNICAZIONE E SENSIBILIZZAZIONE AMBIENTALE

Una capillare campagna di comunicazione e sensibilizzazione ambientale è l'elemento cardine per incentivare l'utente ad una sempre maggiore e attenta partecipazione alla raccolta differenziata e a preservare il decoro urbano.

Tale campagna è rivolta a più target e si sviluppa in diverse fasi, con la predisposizione di materiale informativo diversificato per grado di approfondimento e tipologia di utenza servita.

## 12. SITO WEB e PAGINA FACEBOOK

Allo scopo di completare la campagna informativa, la Massimi Aurelio e Figli S.r.l. nel proprio sito <http://www.massimiecologia.it/bagnoregio-sportello-per-la-raccolta-differenziata/> **Errore. Riferimento a collegamento ipertestuale non valido.** ha creato un inserto specifico sui Servizi di Igiene Urbana presso il Comune di Bagnoregio.

The screenshot shows a website header for 'massimi ECO SOLUZIONI' with navigation links: HOME, CHI SIAMO, SERVIZI, LOGISTICA, SPONSOR, CLIENTI, PREVENTIVI, CONTATTI, PRIVACY POLICY. The main content area features a blue recycling bin icon with the text 'BAGNOREGIO Porta a Porta'. To the right, the text reads: 'BAGNOREGIO: Raccolta differenziata Porta a Porta. Questo spazio è dedicato ai cittadini di Bagnoregio, utenti del servizio "Porta a Porta". Dove trovare tutto il supporto per effettuare in modo semplice ed organizzato la raccolta differenziata. Informazioni, strumenti, modulistica, guida all'uso e tanto altro ancora. Hai bisogno di una risposta? CHIEDI ALLO SPORTELLO PER LA DIFFERENZIATA' followed by an 'ENTRA' button.

È stata realizzata una sezione informativa specifica del Servizio Igiene Urbana per il Comune di Grottaferrata, dove poter trovare notizie utili su: **modalità, orari, informazioni sulla raccolta differenziata e news.**

È stata inoltre creata la pagina **Facebook "Bagnoregio Differenzia"** all'interno della quale gli utenti possono ricevere informazioni ed aggiornamenti sul servizio svolto.



The image shows the top section of a Facebook page. At the top left is the Facebook logo. To its right are input fields for 'E-mail o telefono' and 'Password', followed by an 'Accedi' button and a link for 'Non ricordi più come accedere all'account?'. Below the login area is the profile picture of 'massimi ECO SOLUZIONI', which is a circular logo with a colorful water drop icon. The page name 'Bagnoregio differenzia' and the handle '@massimiraccoltaportaap orta' are displayed. A navigation menu includes 'Home' and 'Post'. The main content area features a post with a background image of a town square. The post title is 'Bagnoregio differenzia'. Below the title are six recycling bins in various colors (blue, green, grey, yellow, red, and dark green) with a recycling symbol. To the right of the bins is a green phone number 'Numero Verde 800 600701'. At the bottom of the post are interaction buttons: 'Mi piace', 'Condividi', and 'Chiamata o messaggio'.

