



# CARTA DEI SERVIZI

## Comune di Genzano di Roma



Revisione: Marzo 2024

Redazione	Resp. Sistema di Gestione QHSE	<b>Simone Di Fazio</b>
Verifica	Direzione e Controllo di Gestione	<b>Ivo Zazza</b>
Approvazione	Amministratore Delegato	<b>Mauro Midei</b>



## Sommario

1.	PREMESSA.....	3
2.	LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE.....	3
3.	LA CARTA DEI SERVIZI – UN PATTO FRA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA ED I CITTADINI.....	4
4.	VALIDITÀ DELLA CARTA.....	4
5.	DOVE TROVARLA.....	4
6.	PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
.6.1.	<i>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....</i>	5
.6.2.	<i>Continuità.....</i>	5
.6.3.	<i>Partecipazione.....</i>	6
.6.4.	<i>Trasparenza.....</i>	6
.6.5.	<i>Efficacia ed efficienza.....</i>	7
.6.6.	<i>Qualità, Sicurezza, Ambiente.....</i>	7
7.	VOLSCA AMBIENTE SPA.....	7
.7.1.	<i>Chi è.....</i>	7
.7.2.	<i>Dove siamo e chi serviamo.....</i>	11
.7.3.	<i>Flusso delle Attività e Aspetti Ambientali connessi.....</i>	12
.7.4.	<i>Impianti/Discariche di Conferimento.....</i>	17
.7.5.	<i>Risultati delle attività della VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA.....</i>	17
.7.6.	<i>Strumenti aziendali di informazione.....</i>	62
.7.7.	<i>La tutela.....</i>	64
.7.8.	<i>Servizi di igiene ambientale.....</i>	64
.7.9.	<i>Standard di qualità del servizio – valore atteso.....</i>	88
.7.10.	<i>Segnalazioni ricevute dai cittadini.....</i>	88
.7.11.	<i>Questionario Soddisfazione Utente.....</i>	97
.7.12.	<i>Segnalazioni e reclami.....</i>	99
8.	COMUNE DI GENZANO DI ROMA.....	100
.8.1.	<i>Servizi erogati dal Comune – La Tassa sui rifiuti TARI.....</i>	100
9.	STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA.....	101
.9.1.	<i>Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi.....</i>	102
.9.2.	<i>Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....</i>	104
.9.3.	<i>Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo.....</i>	109



## 1. Premessa

Il Comune di Genzano di Roma 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.

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 **Genzano di Roma** è il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

La società **Volscambiente** è il gestore dell'attività di raccolta e trasporto e dell'attività di spazzamento (manuale e meccanico) e del lavaggio delle strade.

## 2. La salvaguardia dell'ambiente

La salvaguardia dell'ambiente è la nostra ragione di esistere. I nostri impegni potranno però pienamente tradursi in risultati con la FATTIVA COLLABORAZIONE di tutti i cittadini. Perciò con la Carta dei Servizi, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A., oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani dei Comuni serviti, che possono essere reperiti presso i relativi URP.

In particolare, ecco come dare il proprio contributo per mantenere pulita la città:

- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma usufruire degli appositi servizi rivolgendosi al numero VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA o consultando all'apposito sito internet per il ritiro a domicilio.
- munirsi di apposita attrezzatura, palette o sacchetti, nelle passeggiate con il cane, per l'immediata rimozione delle deiezioni, che vanno depositate negli appositi contenitori o nei cassonetti per i rifiuti urbani.
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta settimanali per lo spazzamento meccanizzato delle strade o per la pulizia dei mercati, nonché per gli interventi di pulizia straordinaria.



- tenere separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi e depositarli negli appositi contenitori.
- rispettare gli orari e le modalità di deposito dei rifiuti visionabili sul sito [www.volscambiente.it](http://www.volscambiente.it).

### 3. La carta dei servizi – un patto fra volscambiente e servizi spa ed i cittadini.

La Carta dei Servizi è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei cittadini. È un documento in cui vengono elencati con chiarezza tutti i servizi che VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e il Comune forniscono alla città e vengono descritte le modalità con cui l’Azienda ne garantisce la qualità.

I cittadini potranno così controllare agevolmente che i servizi erogati dai Gestori corrispondano a quelli descritti nella Carta. L’impegno di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e del Comune, però, non sono da soli sufficienti a garantire dei buoni risultati, che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini. Così la Carta dei servizi, oltre a riconoscere i diritti, chiede l’impegno di tutti i residenti e non residenti al rispetto dei loro doveri, quali osservare le norme per raccogliere correttamente i rifiuti e per mantenere pulita la città.

### 4. Validità della carta

La Carta dei Servizi VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA è pubblicata con cadenza annuale. I dati della raccolta riportati in questa edizione sono aggiornati a Dicembre 2023.

A fronte di importanti revisioni del servizio, i gestori si impegnano a pubblicare degli aggiornamenti ulteriori nel corso dell’anno.

### 5. Dove trovarla

La Carta dei Servizi VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA è reperibile gratuitamente:

- presso la sede legale e amministrativa di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA, in Via Troncavia 6, Velletri (RM)
- sul sito web <https://www.volscambiente.it/societa-trasparente/servizi-erogati/>

La Carta dei Servizi ETC è reperibile gratuitamente:

- presso lo sportello Tributi del Comune di Genzano, in Via Italo Berardi n.81, Genzano di Roma (RM)
- sul sito web istituzionale del Comune <https://genzanodiroma.trasparenza-valutazione-merito.it/web/trasparenza/dettaglio>

### 6. Principi fondamentali

La Carta dei Servizi, si ispira ai principi dettati dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/94 e s.m.i. e ha come obiettivo, tra l’altro, quello di migliorare la comunicazione con i



Cittadini-Utenti facendo sì che il servizio sia reso in funzione delle loro esigenze. La Carta dei Servizi è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **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.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.

### 6.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi effettuati da VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. e il Comune si basano sul principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti; i rapporti sono quindi uguali per tutti a prescindere dal sesso, dalla razza, dalla lingua, dalla religione e dalle opinioni politiche. I Gestori garantiscono la parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di Utenti omogenei.

### 6.2. CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e del Comune di garantire un servizio continuo e regolare e contenere la durata di eventuali disservizi.



### 6.3. PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di richiedere a VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e al Comune le informazioni che lo riguardano, singolarmente o tramite associazioni di consumatori nel rispetto delle modalità previste dalla legge.

Può altresì avanzare proposte e suggerimenti, presentare istanze ed inoltrare reclami per il miglioramento del servizio. I Gestori si impegnano a fornire esaustivo e tempestivo riscontro a tutte le richieste.

La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e il Comune si impegnano a rispettare i provvedimenti dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in riferimento alla regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti ed alle modalità di gestione delle richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazioni degli utenti (rif. <https://www.arera.it>).

I Gestori curano la formazione del personale affinché esso adotti verso l'Utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale sia nelle comunicazioni telefoniche.

### 6.4. TRASPARENZA

La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA opera nel rispetto dei principi di trasparenza in osservanza delle vigenti normative in materia.

A tal fine l'Organizzazione ha adottato meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità. A tal proposito si rimette link per visualizzare tutte le informazioni in ottemperanza della delibera ARERA 31 Ottobre 2019 N.ro 444/2019/R/Rif, ed aggiornato ai sensi della Delibera Arera 15/2022/R/rif <https://www.volscambiente.it/trasparenza-nel-servizio-di-gestione-dei-rifiuti-urbani/>

Anche il Comune ha adempiuto alle direttive dell'Autorità, al seguente link è possibile visionare la pagina dedicata alla trasparenza sui rifiuti: [Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani](#)

Il 9 giugno 2021 l'ANAC ha pubblicato la Delibera 469/2021 contenente le nuove "Linee guida in materia di tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza in ragione di un rapporto di lavoro, ai sensi dell'art. 54-bis, del d.lgs. 165/2001 (c.d. Whistleblowing)".

Successivamente In attuazione della **Direttiva (UE) 2019/1937**, il Governo Italiano ha emanato il **d.lgs. n. 24 del 10 marzo 2023** riguardante "la protezione delle persone che segnalano violazioni del diritto dell'Unione e recante disposizioni riguardanti la protezione delle persone che segnalano violazioni delle disposizioni normative nazionali".

**Volsca Ambiente e Servizi SpA ha regolamentato le attività del Whistleblowing all'interno del proprio Piano Anticorruzione.**

Per le informazioni di dettaglio si rinvia alla pagina web: <https://www.volscambiente.it/segnalazione-di-illeciti-ed-irregolarita-whistleblowing/>



### 6.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e il Comune si impegnano a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio. Per raggiungere tale obiettivo vengono adottate le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo ed economicamente sostenibili; tutto il personale è impegnato a soddisfare le richieste dell'Utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

### 6.6. QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE

La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA ha implementato e mantiene attivo un sistema di gestione integrato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza volto a sovrintendere la gestione della propria operatività ed indirizzato a migliorare il proprio servizio assicurando il massimo impegno nella gestione dell'utente, del proprio personale, dei propri partner e dell'ambiente.

Il Sistema di Gestione Integrato, certificato da Ente terzo accreditato ACCREDIA, garantisce, pertanto, la conformità dei servizi erogati alle prescrizioni legislative ed autorizzative, nel rispetto delle regole di gestione che l'Organizzazione ha deciso di adottare in conformità ai requisiti dettati dalle norme internazionali UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, UNI ISO 45001.

## 7. VOLSCA AMBIENTE SPA

### 7.1. CHI È

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. ha come obiettivo la salvaguardia dell'ambiente e del territorio. Per il raggiungimento di tale obiettivo essa svolge attività in materia di igiene ambientale, raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti urbani pericolosi e non pericolosi, pulizia stradale manuale e meccanizzata, diserbo chimico/meccanico, raccolta differenziata nonché raccolta ingombranti e gestione dei Centri Comunali.

Strutturata in 4 Dipartimenti (N.5 dal mese di Marzo 2024), VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA svolge le proprie attività con **un organico di 242 dipendenti** (PART-TIME / FULL TIME Agg. Marzo 2024 con avvio servizio Comune di Lanuvio), di cui 3 quadri, 20 impiegati tecnici/amministrativi. **Di seguito è riportato il Funzionigramma generale dell'azienda aggiornato a Dicembre 2023**; la prossima revisione comprenderà il Dipartimento di Lanuvio, il cui ingresso è in via di perfezionamento.



*Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma*



## 7.1.1. Organi direttivi

- Presidente del Consiglio di Amministrazione: Dott. Paolo Rossi
- Amministratore Delegato: Dott. Mauro Midei
- Consigliere: Avv. Chiara Sinopoli
- Consigliere: Avv. Marco Napoleoni
- Consigliere: Avv. Monica Taddei

## 7.1.2. Struttura

- Unità Operative Complesse:
  1. Coordinamento e Controllo di Gestione
  2. Amministrazione
  3. Personale
  4. Tecnica e Processi Qualità
  5. Acquisti
  6. Automezzi e infrastrutture

Negli anni VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA ha assunto un ruolo di effettiva leadership nelle attività di Gestione Integrata del Ciclo dei Rifiuti Urbani: al fine di evidenziare verso i propri stakeholders l'impegno al Miglioramento Continuo delle prestazioni di Qualità del Servizio, di controllo e gestione degli Aspetti ed Impatti Ambientali connessi alle proprie attività e dei Rischi per la Salute e Sicurezza dei propri Lavoratori, l'azienda ha progettato e implementato un Sistema di Gestione per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza sul Lavoro conforme alle norme internazionali UNI EN ISO 9001, 14001 e 45001.

I suddetti sistemi di gestione, per la parte Qualità ed Ambiente sono stati certificati dall'Ente DASA Rägister S.p.A., accreditato da ACCREDIA, dal 2012; è stato avviato a fine 2016 il percorso di implementazione e conseguente certificazione anche per la parte Salute e Sicurezza sul Lavoro, che si è completato con le verifiche da parte dell'ente di certificazione nel mese Settembre 2017.

Di seguito si vengono riportati i relativi certificati Aggiornati ad Ottobre 2023.







**Dasa-Rägister**

IE-0612-01

2012-06-19

2023-10-04

2025-10-12



ES-C

**Dasa-Rägister S.p.A.**  
 verifica che il sistema di gestione per l'ambiente si certifica that the environmental management system of

**Volscambiente e Servizi S.p.A.**  
 Italia - 00040 - Valletti (RM) - Via Trascavia, 6

È stato verificato e trovato conforme ai requisiti dello standard  
 Has been assessed and found in compliance with the standards requirements

**UNI EN ISO 14001:2015**

Per le seguenti attività aventi come oggetto:  
 Progettazione ed erogazione di servizi di igiene urbana attraverso le attività di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento e disinfezione stradale, pulizia di aree pubbliche, intermediazione di rifiuti senza detenzione. Gestione di centri di raccolta per rifiuti urbani ed assimilati

For the following activities having as object:  
 Design and provision of urban hygiene services through collection and transport of urban and assimilated waste, road sweeping and washing, cleaning of public areas, inter-mediation of waste without detention. Management of collection centres of urban and assimilated waste

Intervall - Intervall 39  
 Rägister - Endorsement s. r. l.

Dasa-Rägister S.p.A.  
 Via - 00077 - Roma - Italia  
 Via dei Cantali/Parco, 11  
 Tel - 06-88182292  
 Fax - 06-85191720  
 www.dasa-raegister.com



Il presente certificato è applicabile solo ai servizi che sono stati verificati. Confrontare con il livello di verifica accreditato. Design and services provided pursuant to the certificate are subject to subsequent audits. Confrontare il livello di verifica con il livello di certificazione. Confrontare il livello di verifica con il livello di certificazione. Confrontare il livello di verifica con il livello di certificazione. Confrontare il livello di verifica con il livello di certificazione. Confrontare il livello di verifica con il livello di certificazione.



## 7.2. DOVE SIAMO E CHI SERVIAMO

La sede legale e amministrativa di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA è in Via Troncavia, 6 –00049, Velletri (RM).

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA svolge le proprie attività istituzionali con un parco mezzi costituito da compattatori, spazzatrici, innaffiatrici, autocarri, motocarri, autovetture e altri mezzi, ripartiti su **cinque dipartimenti**

Dipartimento Velletri	Via Troncavia 6 (Velletri)
Dipartimento Albano Laziale	Via Vivaldi, 44 (Albano Laziale)
Dipartimento Lariano	Via Garibaldi, 314 (Lariano)
Dipartimento Genzano di Roma	Viale Degli Artigiani 21 (Genzano di Roma)
Dipartimento Lanuvio	Viale Antonio Gramsci, 41

L'azienda gestisce inoltre cinque Centri di Raccolta comunali così localizzati:

Velletri	Via Troncavia 4
Albano Laziale	Via Cancelliera, snc
Lariano	Via Garibaldi, 314
Genzano di Roma	Via Pozzi Bonelli, snc
Lanuvio	Via Astura, 166 A dal 01 Marzo 2024

I Comuni serviti, soci dell'azienda, sono i seguenti:

- Albano Laziale, superficie di 23,80 km<sup>2</sup>, 39.788 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
- Lariano, superficie di 22,50 km<sup>2</sup>, 13.203 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
- Velletri, superficie di 113,23 km<sup>2</sup>, 52.655 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
- Genzano di Roma, superficie di 18 km<sup>2</sup> 22.912 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
- Lanuvio, superficie 43.76 km<sup>2</sup>, 12.888 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023

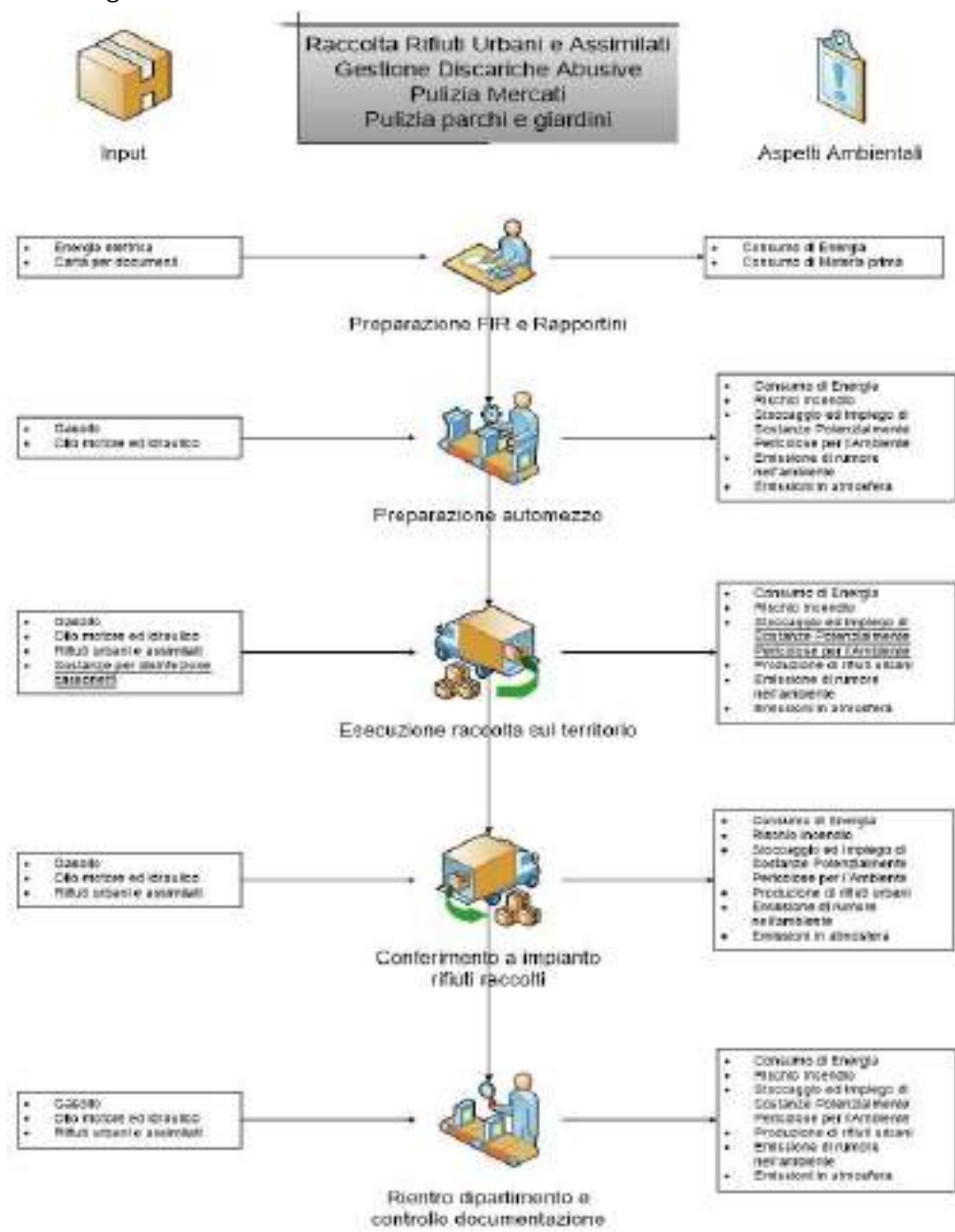
I contratti di servizio vigenti sono i seguenti:

- Albano Laziale – Determina Registro Generale n° 738 del 31/07/2017 Affidamento Pluriennale 01/08/2017 – 31/07/2023 in data 08/05/2023 il Comune di Albano Laziale ha comunicato con prot. 29388 del 08/05/2023 la volontà di procedere alla proroga contrattuale, il cui termine massimo previsto è pari ad un anno, anno ai sensi dell'art. 4 del contratto di servizio stipulato nel 2017 e contestualmente ha richiesto la predisposizione del nuovo piano industriale. In data 03/07/2023 con Determina dirigenziale num. 796 il comune di Albano laziale ha prorogato il contratto di affidamento del servizio al 31/05/2024 nelle more di espletamento delle procedure previste al nuovo affidamento in house dal D.Lgs. 201/2022,

- Lariano – Determina Affidamento Pluriennale REP 1653/2023 durata 01/11/2023 – 31/12/2027;
- Velletri – Determina Dirigenziale n° 1442 del 27/12/2016.
- Genzano di Roma – Determina n.148 del 07/07/2022 Affidamento Pluriennale scadenza 15 Ottobre 2026
- Lanuvio giusta ordinanza numero 4 del 20.02.2024 avvio servizio 01 Marzo 2024 in attesa del perfezionamento ingresso societario mediante acquisizione quote.

### 7.3. FLUSSO DELLE ATTIVITÀ E ASPETTI AMBIENTALI CONNESSI

La attività svolte dalla società, con i connessi aspetti ed impatti ambientali possono essere esemplificati nei seguenti flussi:



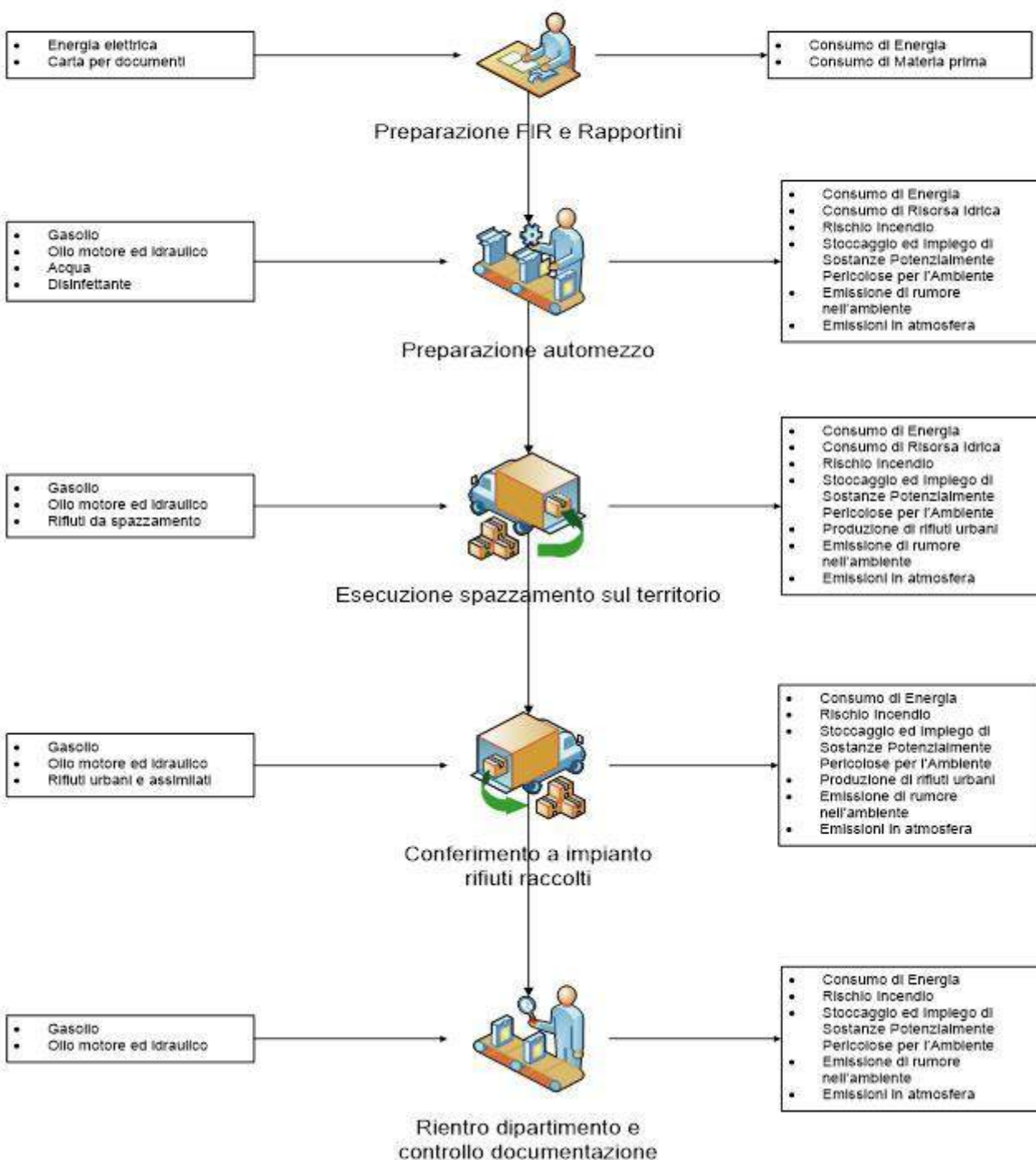


Input

## Spazzamento Stradale – Manuale e Meccanizzato



Aspetti Ambientali



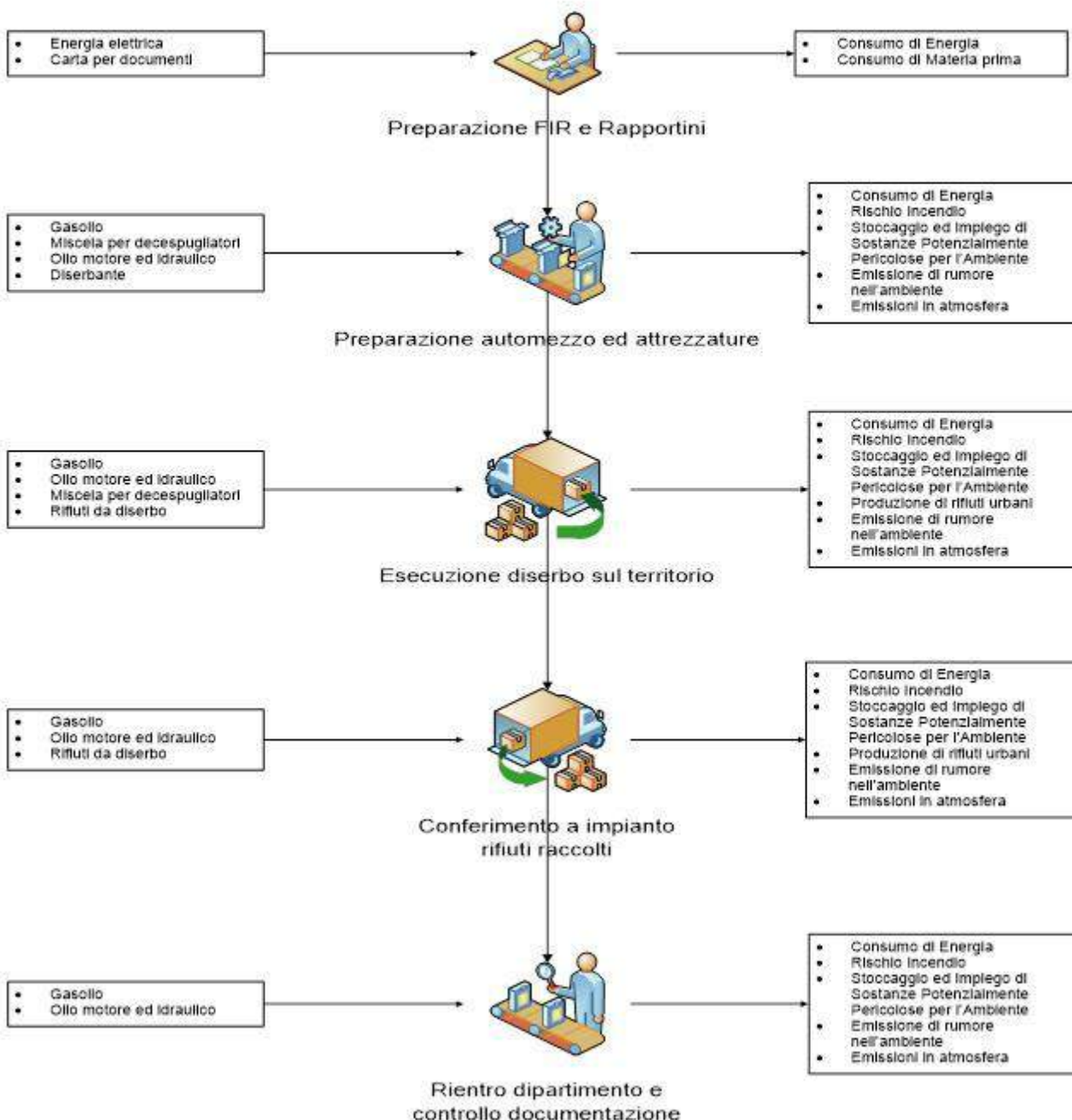


Input

## Diserbo Meccanizzato e Chimico



Aspetti Ambientali



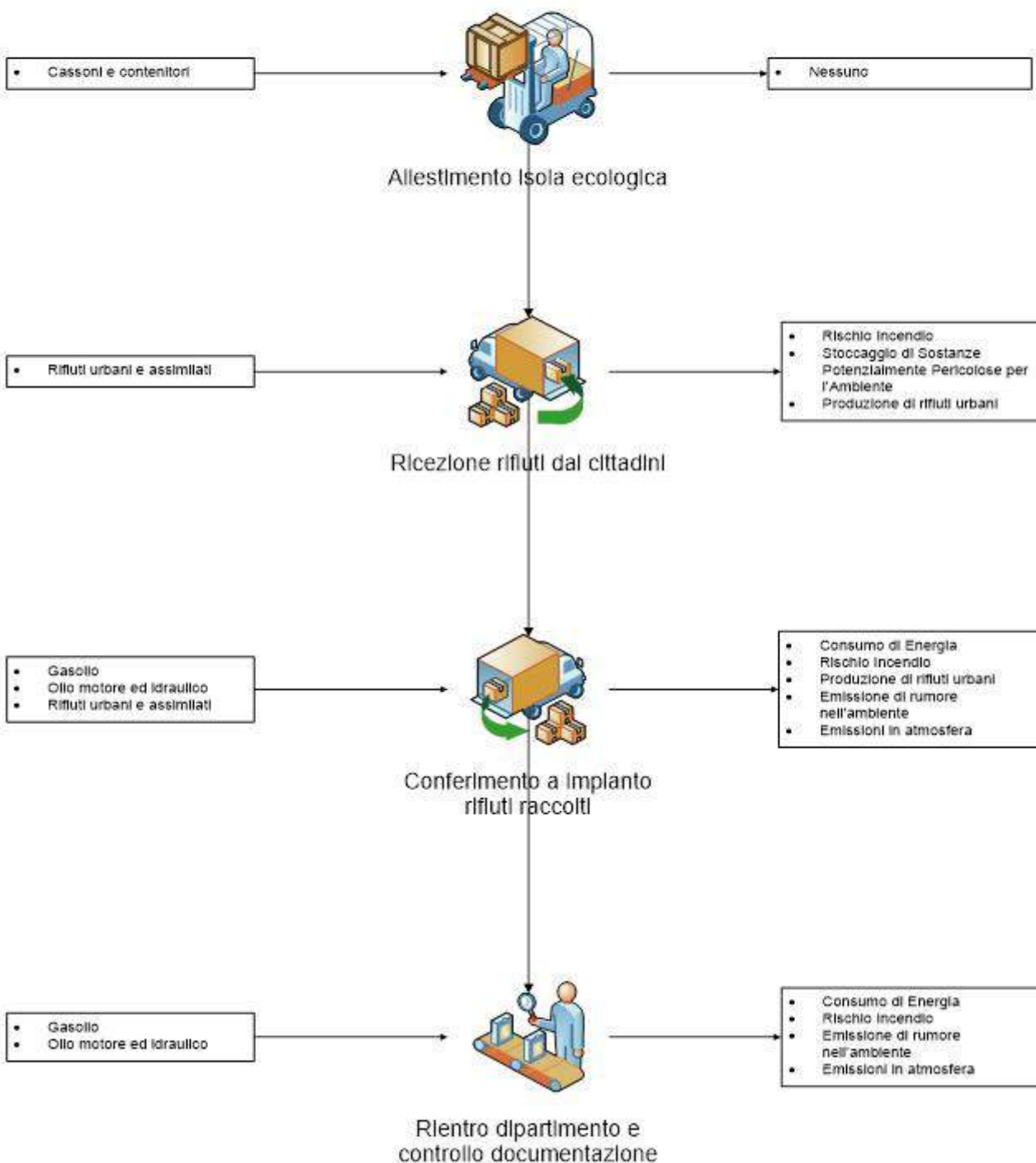


Input

## Gestione Centri Di Raccolta



Aspetti Ambientali





Input

## Gestione Uffici e Depositi



Aspetti Ambientali

- Energia elettrica – sia acquistata che autoprodotta
- Acqua per servizi igienici
- Gas serra dei climatizzatori
- Carta per documenti



Attività d'ufficio – tutte le sedi

- Consumo di Energia
- Consumo di Materia prima
- Consumo di risorsa idrica
- Scarichi idrici di tipo civile (pubblica fognatura per Albano, impianti subirrigazione per Dipartimento e CDR Velletri)
- Impiego e stoccaggio di gas serra
- Rischio incendio
- Produzione rifiuti urbani
- Produzione rifiuti speciali – spurgo impianti subirrigazione - INDIRETTO

- Gasolio
- Miscela per decespugliatori
- Olio motore ed idraulico
- Sostanze chimiche varie
- Automezzi in sosta
- Amianto in coperture



Attività di deposito attrezzature mezzi e prodotti di consumo

- Rischio Incendio
- Stoccaggio ed Impiego di Sostanze Potenzialmente Pericolose per l'Ambiente
- Rischio Amianto
- Scarichi idrici di acque meteoriche (CDR Velletri e Albano Laziale)
- Emissione di rumore nell'ambiente
- Emissioni in atmosfera dagli automezzi
- Produzione rifiuti speciali – stracci, contenitori, cassonetti
- Produzione rifiuti speciali – spurgo impianti di subirrigazione - INDIRETTO

- Olio motore ed idraulico
- Sostanze chimiche varie
- Automezzi
- Ricambi



Manutenzione automezzi

- Rischio Incendio
- Stoccaggio ed Impiego di Sostanze Potenzialmente Pericolose per l'Ambiente
- Emissione di rumore nell'ambiente
- Produzione rifiuti speciali – stracci, contenitori, ricambi, oli



Quanto riportato discende dall'Analisi Ambientale, documento fondamentale del Sistema di Gestione Ambientale, che ci ha consentito di mappare i processi e di conseguenza definire i punti critici da controllare per garantire la prevenzione dell'inquinamento e il controllo sul consumo di risorse ambientali, nel quadro del Miglioramento Continuo richiesto dalle norme internazionali di settore.

#### **7.4. IMPIANTI/DISCARICHE DI CONFERIMENTO**

La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. conferisce quanto raccoglie sui territori dei Comuni serviti, secondo quanto determinato dal vigente Piano di Gestione dei Rifiuti della Regione Lazio e così come indicato dal Produttore dei Rifiuti "Comuni Soci", o presso impianti individuati a seguito di espletamento di apposite procedure, secondo quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici. I siti di conferimento dei rifiuti indifferenziati sono individuati nel rispetto dello Schema di Piano Regionale per la Gestione Rifiuti, ed approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale - 5 agosto 2020, n. 4., mentre i siti per la raccolta differenziati vengono individuati in accordo con i Consorzi deputati alla raccolta differenziata delle varie tipologie di imballaggi (COMIECO, COREPLA, etc.), nonché da ricerche di mercato o gare bandite direttamente dal Produttore dei Rifiuti (Comuni Soci).

#### **7.5. RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DELLA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA**

I risultati quantitativi dei servizi svolti dalla VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA sui territori dei Comuni serviti, sono di seguito schematizzati distinti per tipologia/attività, territorio e matrice/EER :



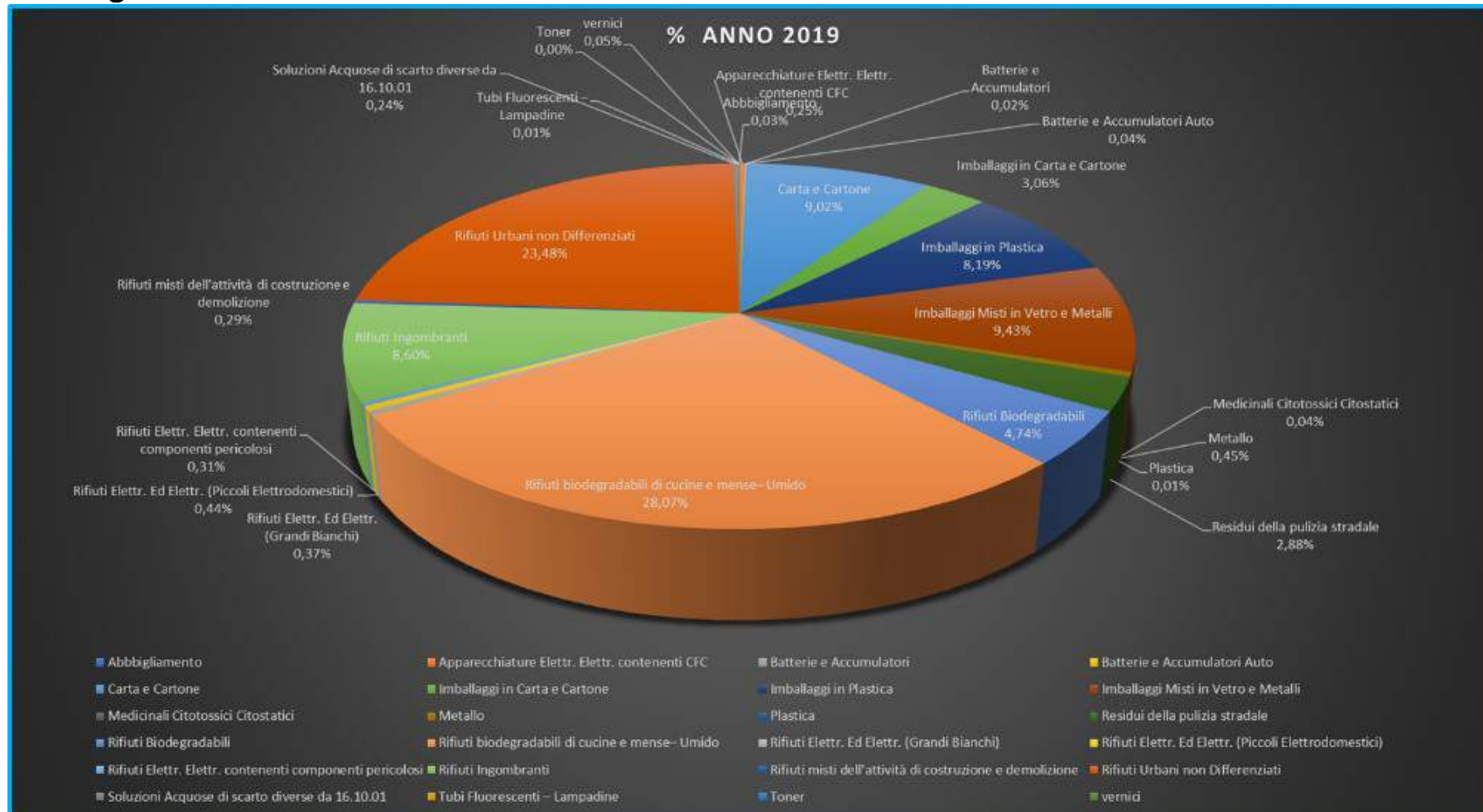
Tipologie di rifiuti gestiti – Albano Laziale

2019		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	4.010	0,03%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	38.760	0,25%
Batterie e Accumulatori	2.610	0,02%
Batterie e Accumulatori Auto	6.508	0,04%
Carta e Cartone	1.402.200	9,02%
Imballaggi in Carta e Cartone	476.220	3,06%
Imballaggi in Plastica	1.272.990	8,19%
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	1.466.440	9,43%
Medicinali Citotossici Citostatici	6.039	0,04%
Metallo	69.520	0,45%
Plastica	1.140	0,01%
Residui della pulizia stradale	447.600	2,88%
Rifiuti Biodegradabili	737.240	4,74%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	4.364.910	28,07%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	56.890	0,37%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	68.570	0,44%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	47.484	0,31%
Rifiuti Ingombranti	1.336.780	8,60%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	44.870	0,29%
Rifiuti Urbani non Differenziati	3.651.120	23,48%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	37.370	0,24%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	1.240	0,01%
Toner	178	0,00%
vernici	7.743	0,05%
<b>Totale complessivo</b>	<b>15.548.432</b>	<b>100%</b>

A



## Analisi grafica rifiuti anno 2019





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



ANNO 2020 (kg)

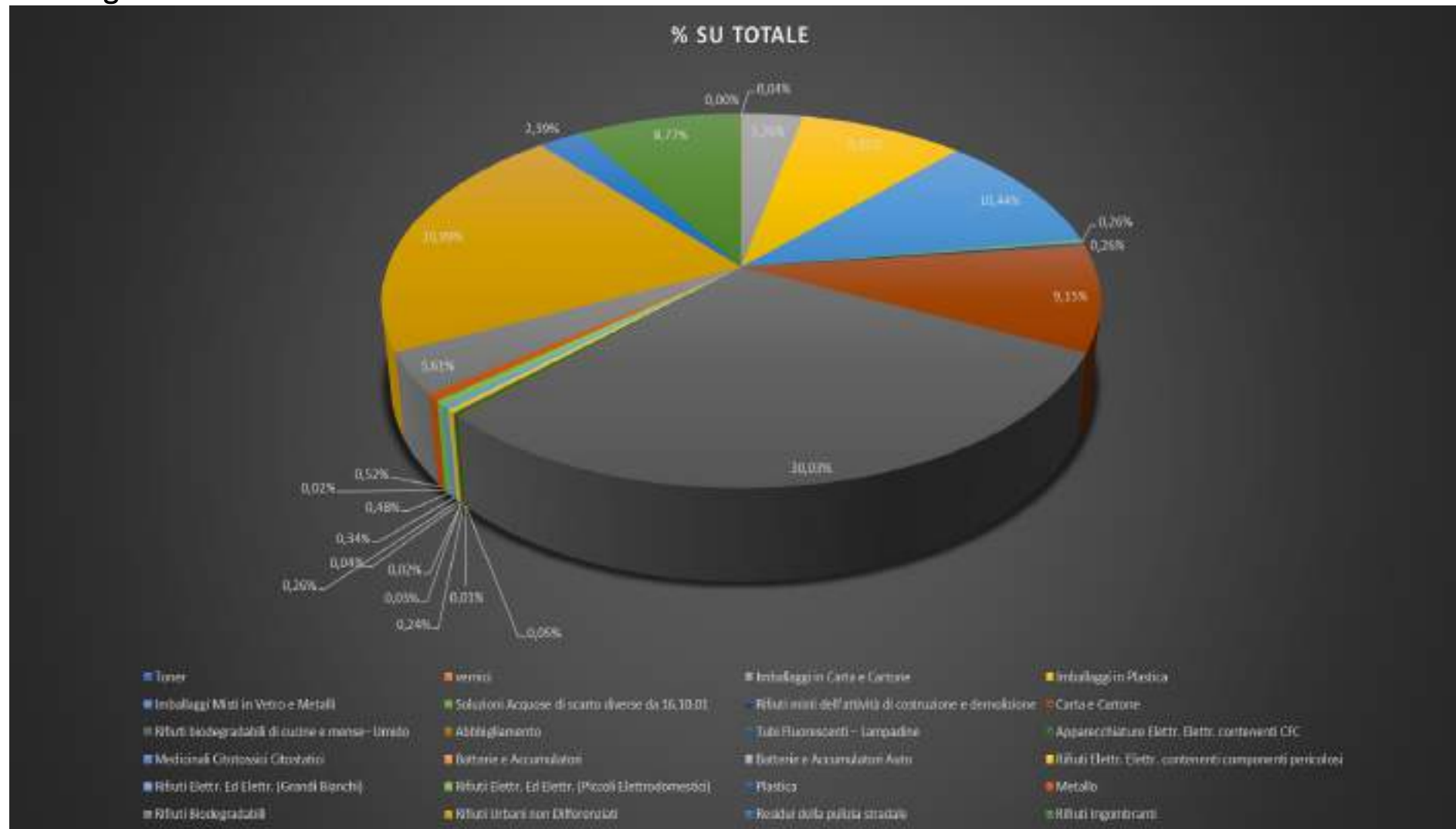
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2020	% SU TOTALE
Toner	391,00	0,003%
vernici	5.789,00	0,037%
Imballaggi in Carta e Cartone	505.660,00	3,257%
Imballaggi in Plastica	1.367.330,00	8,808%
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	1.620.140,00	10,437%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	40.180,00	0,259%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	39.670,00	0,256%
Carta e Cartone	1.420.000,00	9,148%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	4.662.370,00	30,035%
Abbigliamento	7.270,00	0,047%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	1.120,00	0,007%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	37.540,00	0,242%
Medicinali Citotossici Citostatici	5.043,00	0,032%
Batterie e Accumulatori	2.822,00	0,018%
Batterie e Accumulatori Auto	5.924,00	0,038%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	40.850,00	0,263%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	52.760,00	0,340%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	75.255,00	0,485%
Plastica	2.580,00	0,017%
Metallo	80.180,00	0,517%
Rifiuti Biodegradabili	559.890,00	3,607%
Rifiuti Urbani non Differenziati	3.257.740,00	20,986%
Residui della pulizia stradale	370.870,00	2,389%
Rifiuti Ingombranti	1.361.940,00	8,774%
<b>Totale complessivo</b>	<b>15.523.314,00</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica rifiuti anno 2020





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



ANNO 2021 (kg)

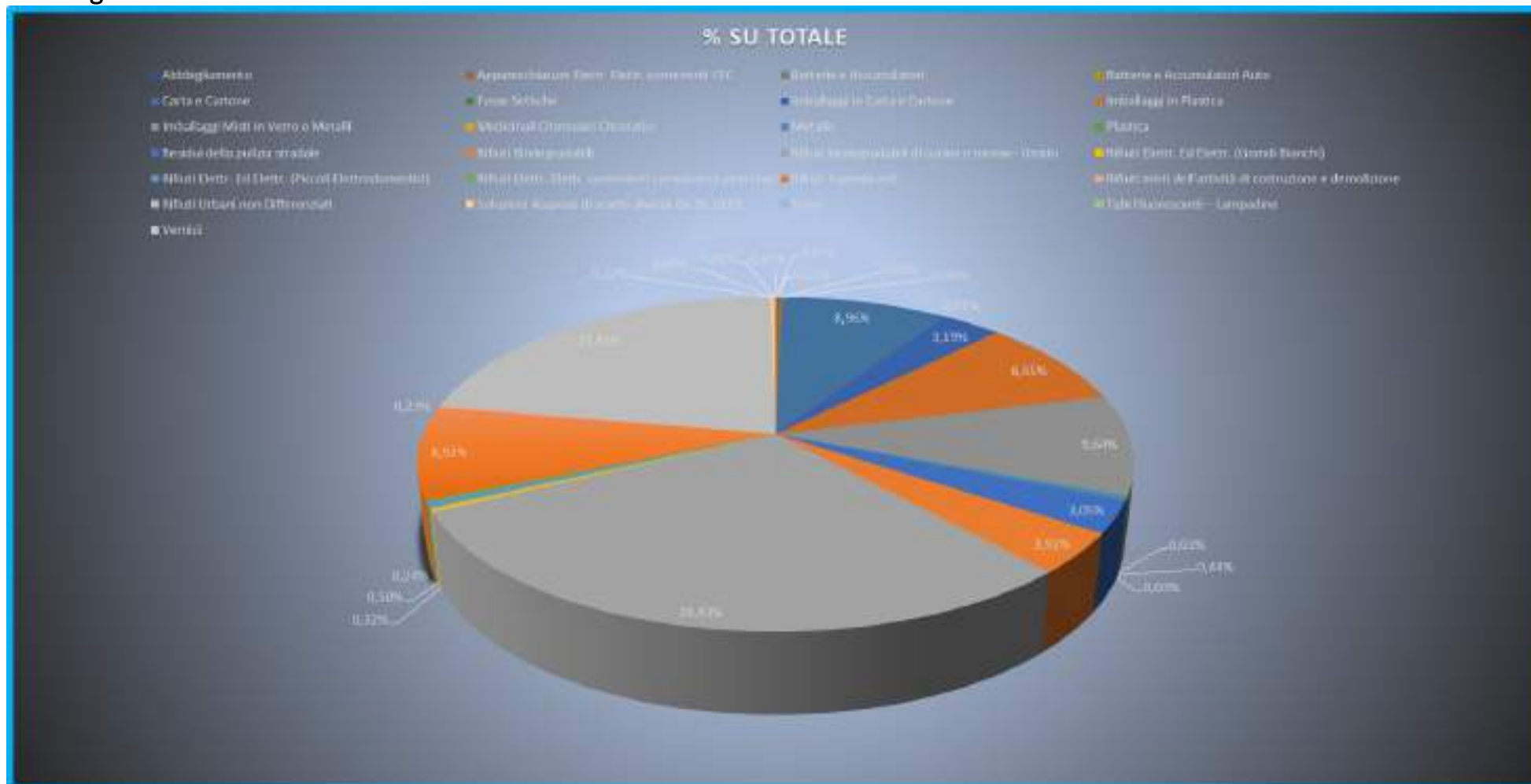
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT GENNAIO	% SU TOTALE
Abbigliamento	3.030	0,019%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	40.550	0,254%
Batterie e Accumulatori	4.010	0,025%
Batterie e Accumulatori Auto	6.335	0,040%
Carta e Cartone	1.431.560	8,956%
Fosse Settiche	800	0,005%
Imballaggi in Carta e Cartone	510.680	3,195%
Imballaggi in Plastica	1.383.340	8,654%
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	1.540.460	9,637%
Medicinali Citotossici Citostatici	4.590	0,029%
Metallo	69.680	0,436%
Plastica	5.180	0,032%
Residui della pulizia stradale	488.200	3,054%
Rifiuti Biodegradabili	626.470	3,919%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	4.703.860	29,427%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	50.360	0,315%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	80.280	0,502%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	38.880	0,243%
Rifiuti Ingombranti	1.425.780	8,920%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	36.860	0,231%
Rifiuti Urbani non Differenziati	3.486.340	21,810%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	35.590	0,223%
Toner	182	0,001%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	1.120	0,007%
Vernici	10.772	0,067%
<b>Totale complessivo</b>	<b>15.984.909,00</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica rifiuti anno 2021





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



ANNO 2022 (kg)

FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT	% SU TOTALE
Abbigliamento	5.980	0,04%
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	34.440	0,23%
Batterie e Accumulatori	1.900	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	4.829	0,03%
Carta e Cartone	1.310.120	8,71%
In ballaggi in Carta e Cartone	543.480	3,61%
In ballaggi in Plastica	1.350.050	8,98%
In ballaggi Misti in Vetro e Metalli	1.506.700	10,02%
Materiale di costruzione di gesso di cui alla voce 17.08.02	280	0,00%
Medicinali Citotossici Citostatici	5.780	0,04%
Metallo	67.480	0,45%
Pneumatici	860	0,01%
Plastica	4.380	0,03%
Residui della pulizia stradale	391.340	2,60%
Rifiuti Biodegradabili	512.570	3,41%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	4.402.500	29,27%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi Bianchi)	44.400	0,30%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	72.815	0,48%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	35.980	0,24%
Rifiuti Ingombranti	1.133.300	7,54%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	48.020	0,32%
Rifiuti Urbani non Differenziati	3.506.100	23,31%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	44.300	0,29%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	850	0,01%
Toner	497	0,00%
Vernici	10.050	0,07%
<b>Totale complessivo</b>	<b>15.039.001</b>	<b>100%</b>





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi rifiuti 2023

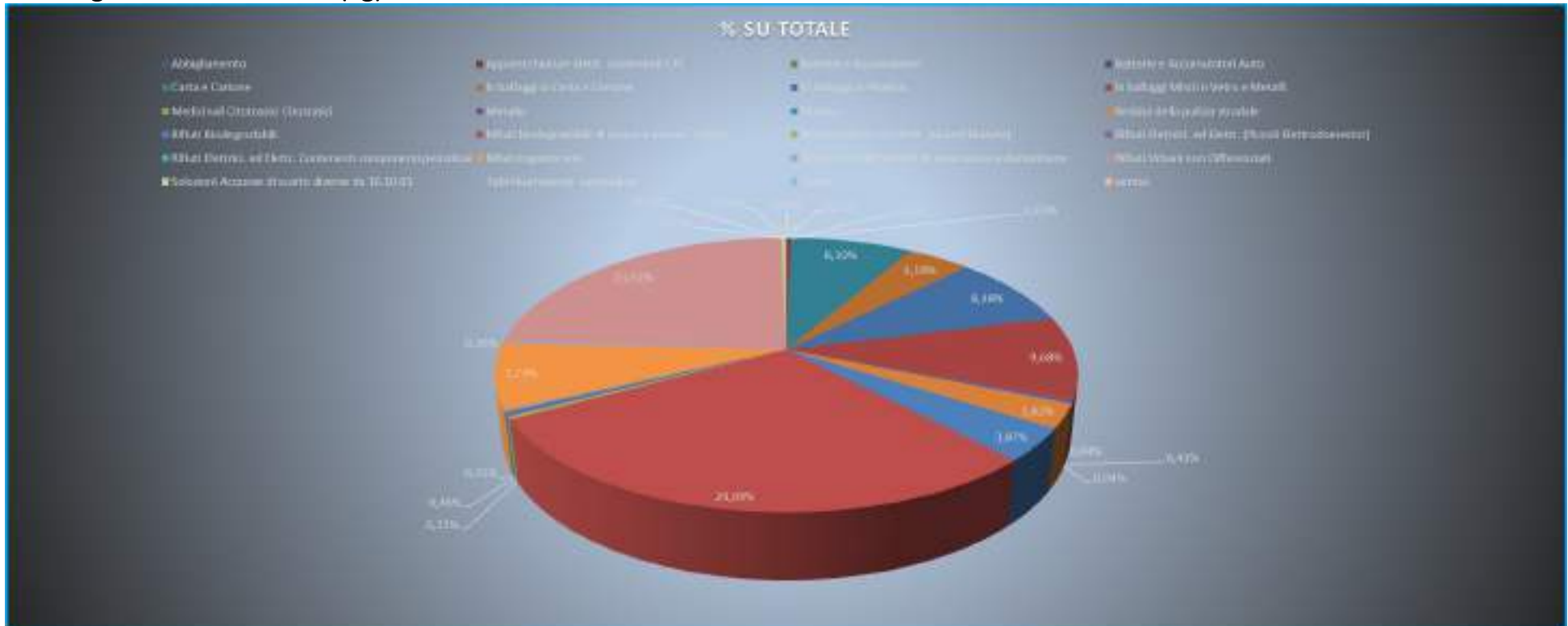
2023		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	2.905	0,02%
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	34.740	0,23%
Batterie e Accumulatori	2.524	0,02%
Batterie e Accumulatori Auto	4.439	0,03%
Carta e Cartone	1.231.120	8,10%
In ballaggi in Carta e Cartone	636.000	4,19%
In ballaggi in Plastica	1.288.300	8,48%
In ballaggi Misti in Vetro e Metalli	1.470.356	9,68%
Materiale di costruzione di gesso di cui alla voce 17.08.02	0	0,00%
Medicinali Citotossici Citostatici	5.336	0,04%
Metallo	62.960	0,41%
Pneumatici	0	0,00%
Plastica	5.940	0,04%
Residui della pulizia stradale	428.780	2,82%
Rifiuti Biodegradabili	588.560	3,87%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	4.421.090	29,09%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi Bianchi)	50.040	0,33%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	69.485	0,46%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	37.860	0,25%
Rifiuti Ingombranti	1.175.720	7,74%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	54.820	0,36%
Rifiuti Urbani non Differenziati	3.574.520	23,52%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	35.410	0,23%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	1.000	0,01%
Toner	490	0,00%
vernici	13.019	0,09%
<b>Totale complessivo</b>	<b>15.195.414</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica RIFIUTI 2023 (kg)





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma

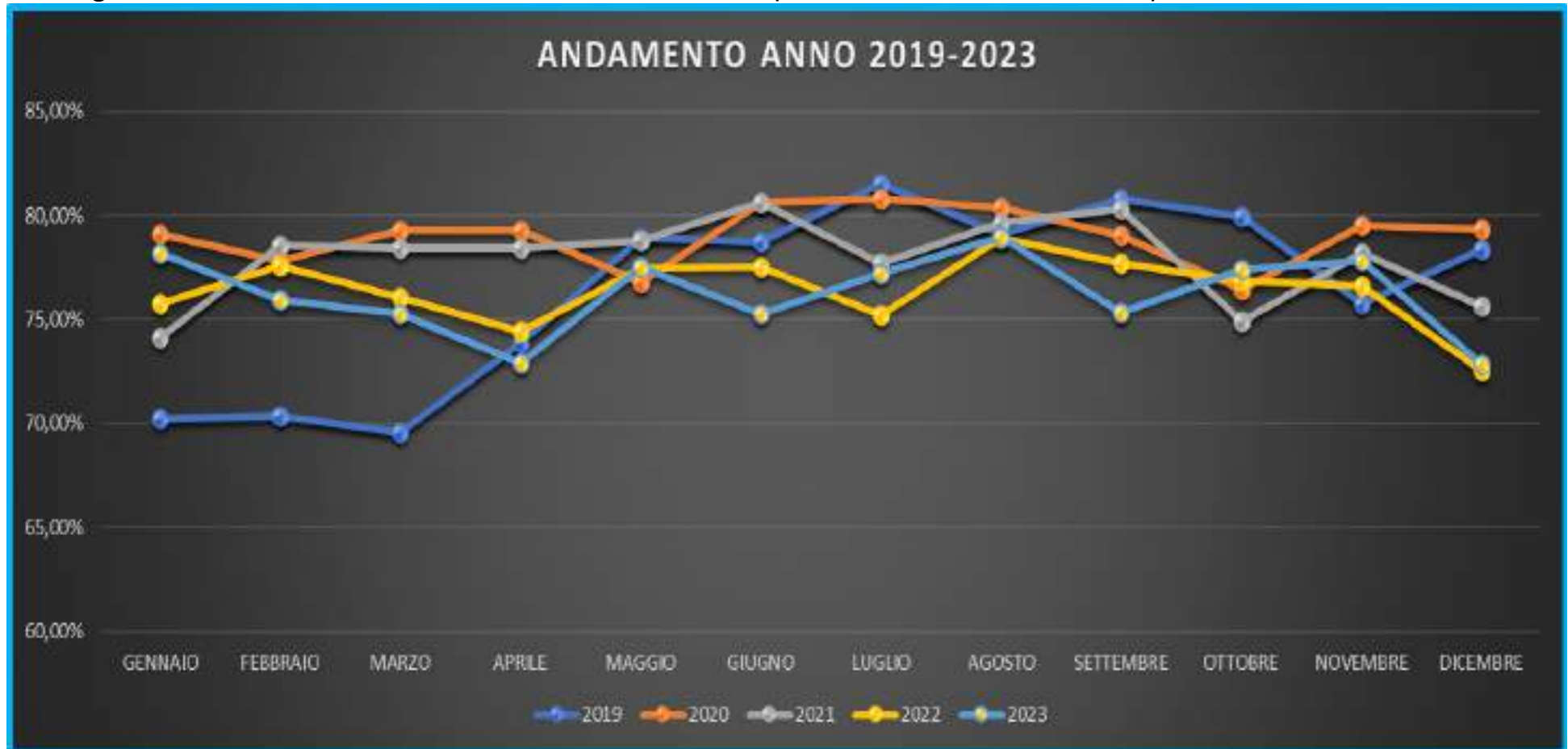


### CONFRONTO ANNI –2019- 2023 Albano Laziale

FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2019	TOT 2020	TOT 2021	TOT 2022	TOT 2023
Abbigliamento	4.010	7.270	3.030	5.980	2.905
Apparecchiature Elettr.contenenti CFC	38.760	37.540	40.550	34.440	34.740
Batterie e Accumulatori	2610	2.822	4.010	1.900	2.524
Batterie e Accumulatori Auto	6.508	5.924	6.335	4.829	4.439
Carta e Cartone	1.402.200	1.420.000	1.431.560	1.310.120	1.231.120
Fosse Settiche	-	-	800	0	-
Imballaggi in Carta e Cartone	476.220	505.660	510.680	543.480	636.000
Imballaggi in Plastica	1.272.990	1.367.330	1.383.340	1.350.050	1.288.300
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	1.466.440	1.620.140	1.540.460	1.506.700	1.470.356
Materiale di costruzione a base di gesso diversi da quelli di cui alla voce 17.0	-	-	-	280	-
Medicinali Citotossici Citostatici	6.039	5.043	4.590	5.780	5.336
Metallo	69.520	80.180	69.680	67.480	62.960
Pneumatici	-	-	-	860	-
Plastica	1.140	2.580	5.180	4.380	5.940
Residui della pulizia stradale	447.600	370.870	488.200	391.340	428.780
Rifiuti Biodegradabili	737.240	559.890	626.470	512.570	588.560
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense- Umido	4.364.910	4.662.370	4.703.860	4.402.500	4.421.090
Rifiuti Elettronici ed Elettr. (Grandi Bianchi)	56.890	52.760	50.360	44.400	50.040
Rifiuti Elettronici ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	68.570	75.255	80.280	72.815	69.485
Rifiuti Elettronici ed Elettr.contenenti componenti pericolosi	47.484	40.850	38.880	35.980	37.860
Rifiuti Ingombranti	1.336.780	1.361.940	1.425.780	1.133.300	1.175.720
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	44.870	39.670	36.860	48.020	54.820
Rifiuti Urbani non Differenziati	3.651.120	3.257.740	3.486.340	3.506.100	3.574.520
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16. 10.01	37.370	40.180	35.590	44.300	35.410
Tubi Fluorescenti - Lampadine	1.240	1.120	182	850	1.000
Toner	178	391	1.120	497	490
vernici	7.743	5.789	10.772	10.050	13.019
<b>Totale complessivo</b>	<b>15.548.432</b>	<b>15.523.314</b>	<b>15.984.909</b>	<b>15.039.001</b>	<b>15.195.414</b>



Analisi grafica ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA albano (AGGIORNATA DICEMBRE 2023)





TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – VELLETRI

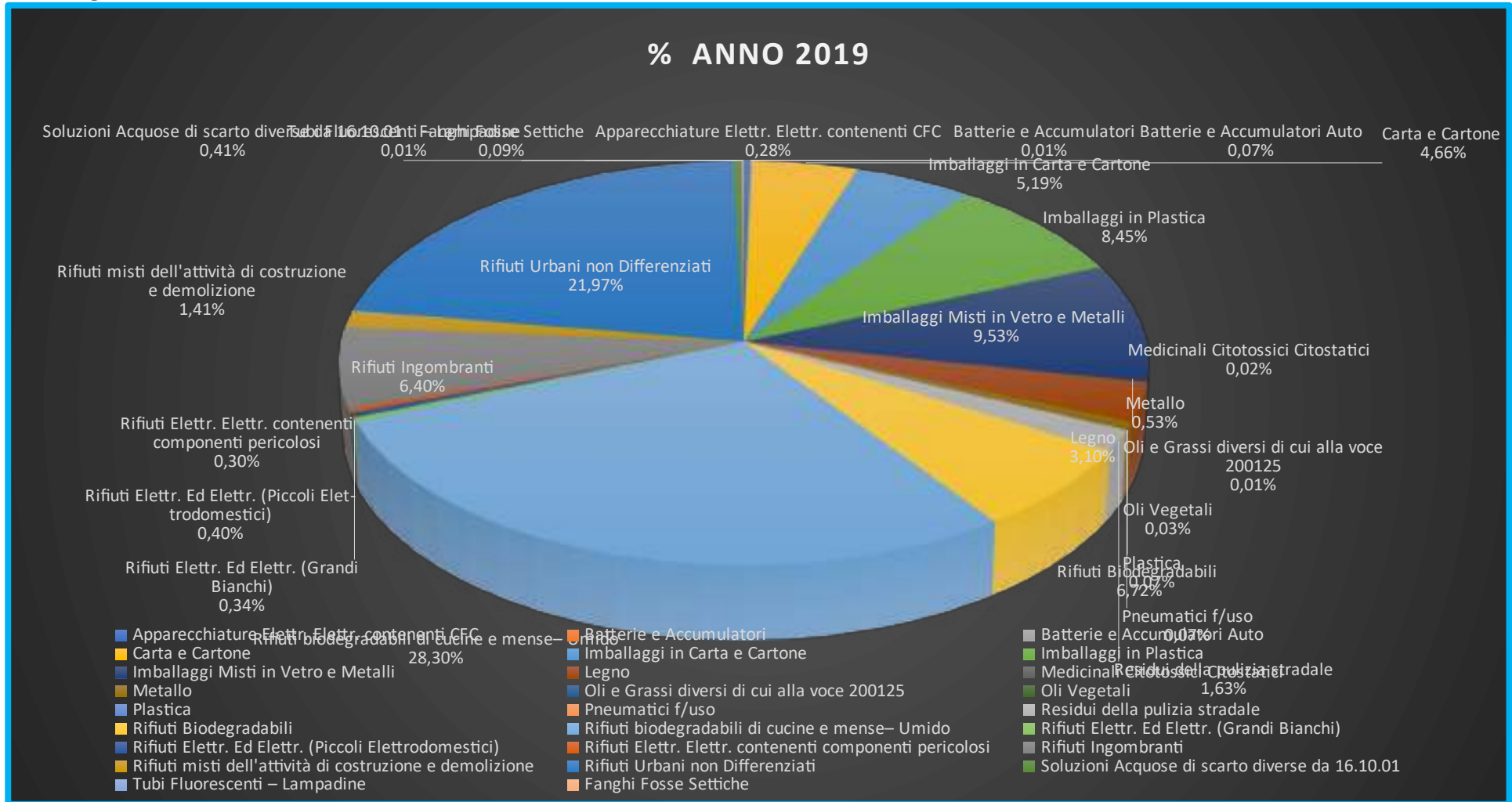
2019		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	60.970	0,28%
Batterie e Accumulatori	1.640	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	15.998	0,07%
Carta e Cartone	1.017.620	4,66%
Imballaggi in Carta e Cartone	1.132.340	5,19%
Imballaggi in Plastica	1.844.620	8,45%
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	2.079.300	9,53%
Legno	675.920	3,10%
Medicinali Citotossici Citostatici	4.108	0,02%
Metallo	115.240	0,53%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 200125	3.121	0,01%
Oli Vegetali	7.330	0,03%
Plastica	14.680	0,07%
Pneumatici f/uso	14.760	0,07%
Residui della pulizia stradale	356.160	1,63%
Rifiuti Biodegradabili	1.467.080	6,72%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	6.176.880	28,30%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	74.300	0,34%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	87.820	0,40%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	65.512	0,30%
Rifiuti Ingombranti	1.396.060	6,40%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	307.120	1,41%
Rifiuti Urbani non Differenziati	4.795.280	21,97%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	89.230	0,41%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	1.170	0,01%
Fanghi Fosse Settiche	19.760	0,09%
<b>Totale complessivo</b>	<b>21.824.019</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica RIFIUTI anno 2019





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



ANNO 2020 (kg)

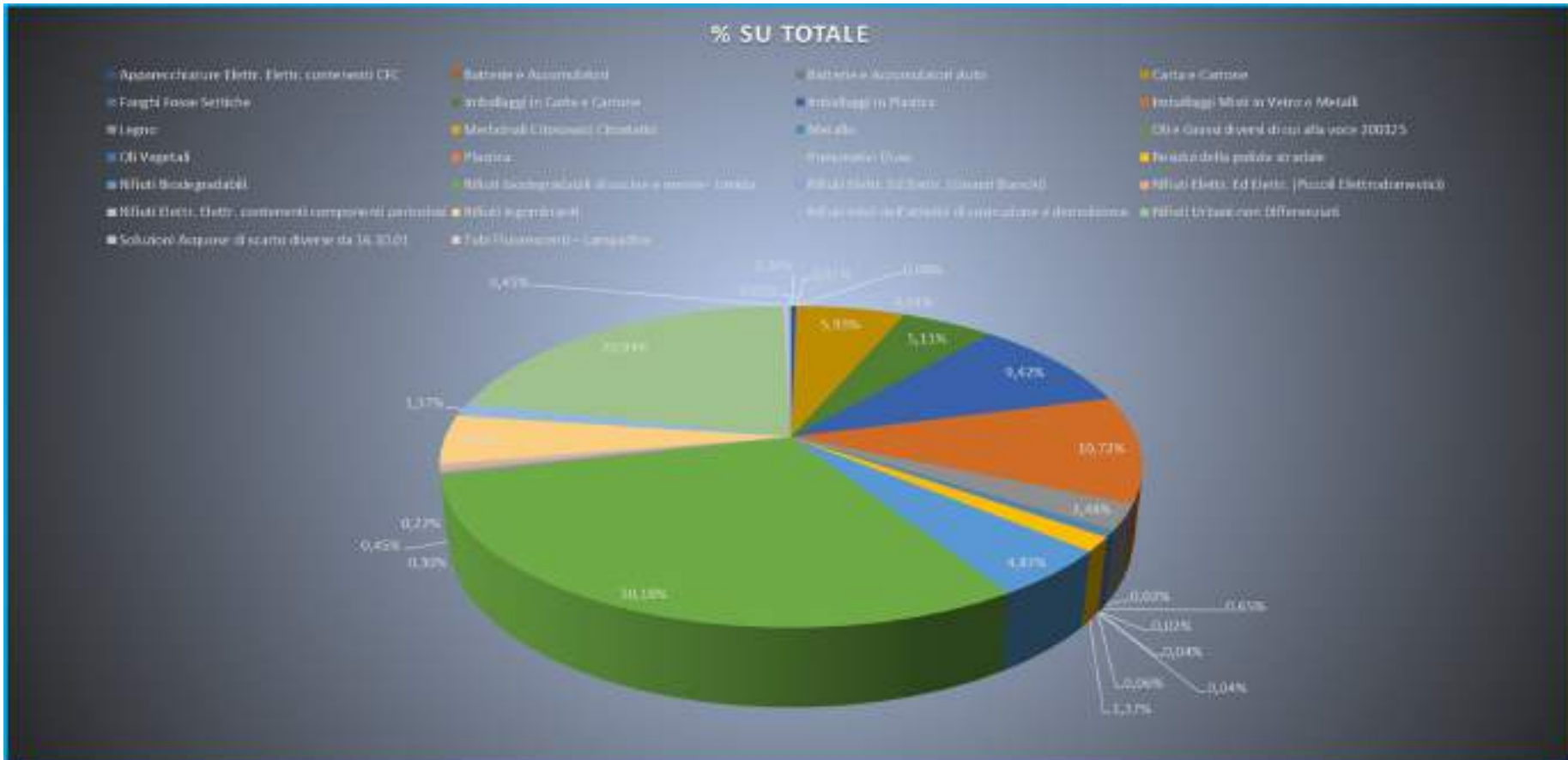
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2020	% SU TOTALE
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	55.720	0,26%
Batterie e Accumulatori	2.727	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	17.927	0,08%
Carta e Cartone	1.251.970	5,93%
Fanghi Fosse Settiche	3.140	0,01%
Imballaggi in Carta e Cartone	1.079.250	5,11%
Imballaggi in Plastica	1.988.880	9,42%
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	2.263.900	10,72%
Legno	524.740	2,48%
Medicinali Citotossici Citostatici	4.339	0,02%
Metallo	137.100	0,65%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 200125	3.644	0,02%
Oli Vegetali	8.030	0,04%
Plastica	7.860	0,04%
Pneumatici f/uso	13.360	0,06%
Residui della pulizia stradale	288.710	1,37%
Rifiuti Biodegradabili	1.028.960	4,87%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	6.373.790	30,18%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	63.130	0,30%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	95.350	0,45%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	57.880	0,27%
Rifiuti Ingombranti	1.040.320	4,93%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	288.920	1,37%
Rifiuti Urbani non Differenziati	4.423.380	20,94%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	95.060	0,45%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	1.280	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>21.119.367,00</b>	<b>100,00%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica rifiuti 2020





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi RIFIUTI 2021 (kg)

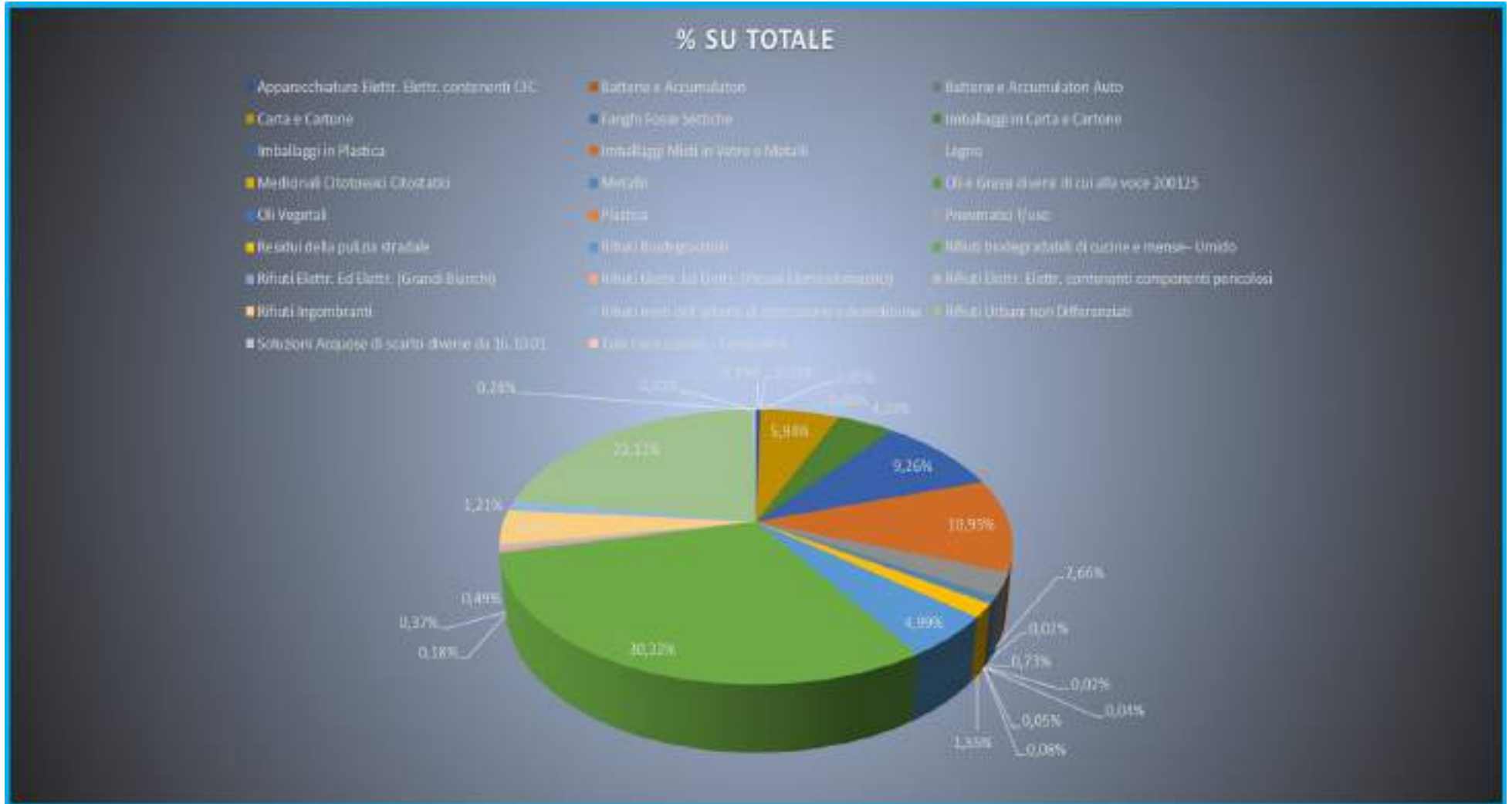
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2021	% SU TOTALE
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	62.050	0,29%
Batterie e Accumulatori	2.365	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	10.004	0,05%
Carta e Cartone	1.250.820	5,94%
Fanghi Fosse Settiche	2.980	0,01%
Imballaggi in Carta e Cartone	910.820	4,33%
Imballaggi in Plastica	1.949.040	9,26%
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	2.300.420	10,93%
Legno	560.480	2,66%
Medicinali Citotossici Citostatici	3.619	0,02%
Metallo	153.880	0,73%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 200125	3.665	0,02%
Oli Vegetali	9.230	0,04%
Plastica	9.660	0,05%
Pneumatici f/uso	17.500	0,08%
Residui della pulizia stradale	325.540	1,55%
Rifiuti Biodegradabili	1.049.480	4,99%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	6.382.040	30,32%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	37.870	0,18%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	78.180	0,37%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	102.220	0,49%
Rifiuti Ingombranti	855.840	4,07%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	255.520	1,21%
Rifiuti Urbani non Differenziati	4.655.340	22,12%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	59.490	0,28%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	1.220	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>21.049.273</b>	<b>100,00%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica 2021





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi RIFIUTI 2022 (kg)

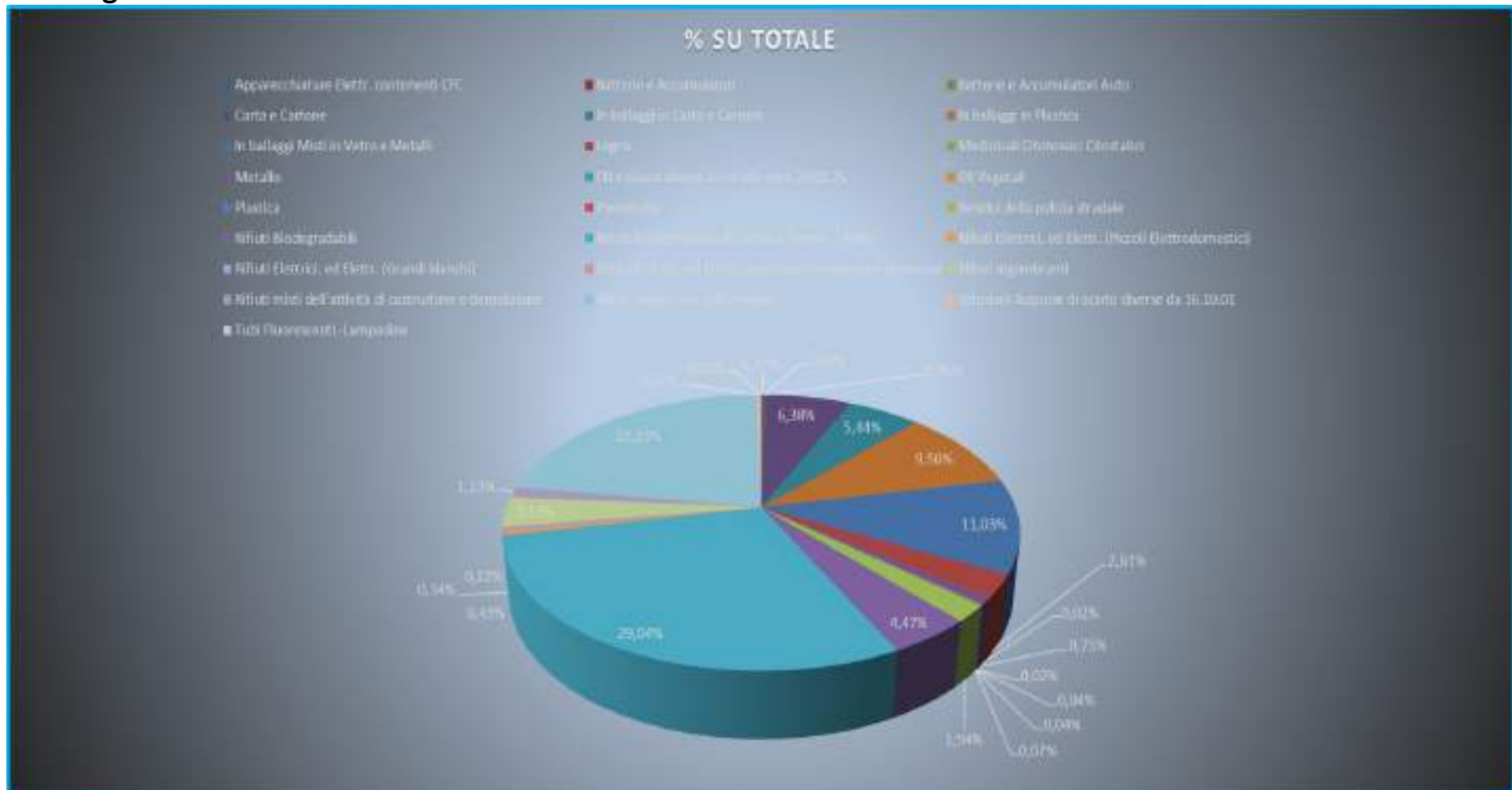
<b>FRAZIONE MERCEOLOGICA</b>	<b>TOT ANNO</b>	<b>% SU TOTALE</b>
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	55.850	0,27%
Batterie e Accumulatori	2.100	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	11.434	0,06%
Carta e Cartone	1.296.700	6,38%
In ballaggi in Carta e Cartone	1.106.740	5,44%
In ballaggi in Plastica	1.932.290	9,50%
In ballaggi Misti in Vetro e Metalli	2.243.160	11,03%
Legno	531.000	2,61%
Medicinali Citotossici Citostatici	3.275	0,02%
Metallo	153.260	0,75%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 20.01.25	3.711	0,02%
Oli Vegetali	8.610	0,04%
Plastica	9.120	0,04%
Pneumatici	13.260	0,07%
Residui della pulizia stradale	394.080	1,94%
Rifiuti Biodegradabili	908.940	4,47%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	5.904.900	29,04%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	87.005	0,43%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi bianchi)	69.890	0,34%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	44.520	0,22%
Rifiuti Ingombranti	718.500	3,53%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	249.940	1,23%
Rifiuti Urbani non Differenziati	4.520.660	22,23%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	65.250	0,32%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	1.080	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>20.335.275</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica 2022





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi rifiuti 2023

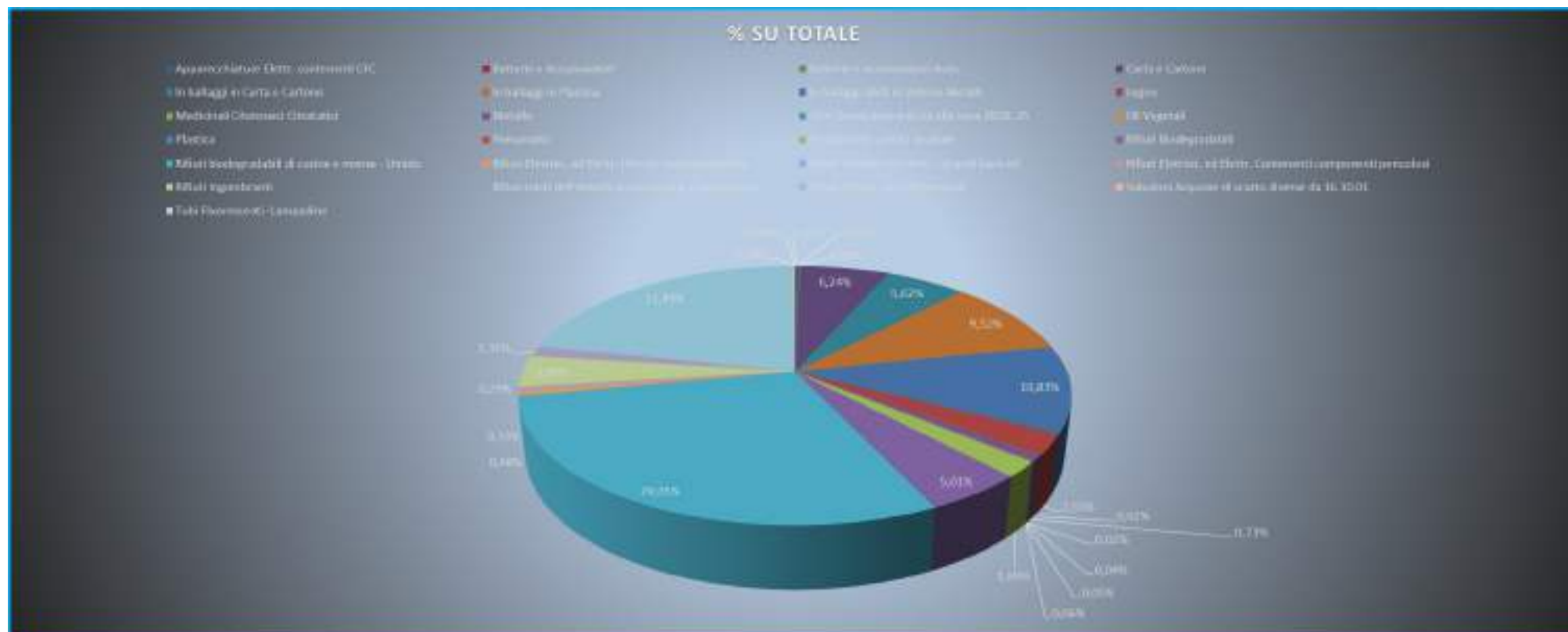
2023		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	59.840	0,30%
Batterie e Accumulatori	2.420	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	12.618	0,06%
Carta e Cartone	1.263.240	6,24%
In ballaggi in Carta e Cartone	1.137.500	5,62%
In ballaggi in Plastica	1.928.500	9,52%
In ballaggi Misti in Vetro e Metalli	2.191.900	10,83%
Imballaggi in Vetro	0	0,00%
Legno	517.100	2,55%
Medicinali Citotossici Citostatici	3.475	0,02%
Metallo	147.200	0,73%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 20.01.25	4.400	0,02%
Oli Vegetali	8.190	0,04%
Plastica	9.140	0,05%
Pneumatici	11.220	0,06%
Residui della pulizia stradale	382.410	1,89%
Rifiuti Biodegradabili	1.015.300	5,01%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	5.881.040	29,05%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	96.780	0,48%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi bianchi)	66.460	0,33%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	59.380	0,29%
Rifiuti Ingombranti	788.740	3,90%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	273.130	1,35%
Rifiuti Urbani non Differenziati	4.350.420	21,49%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	35.580	0,18%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	1.090	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>20.247.073</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica 2023





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma

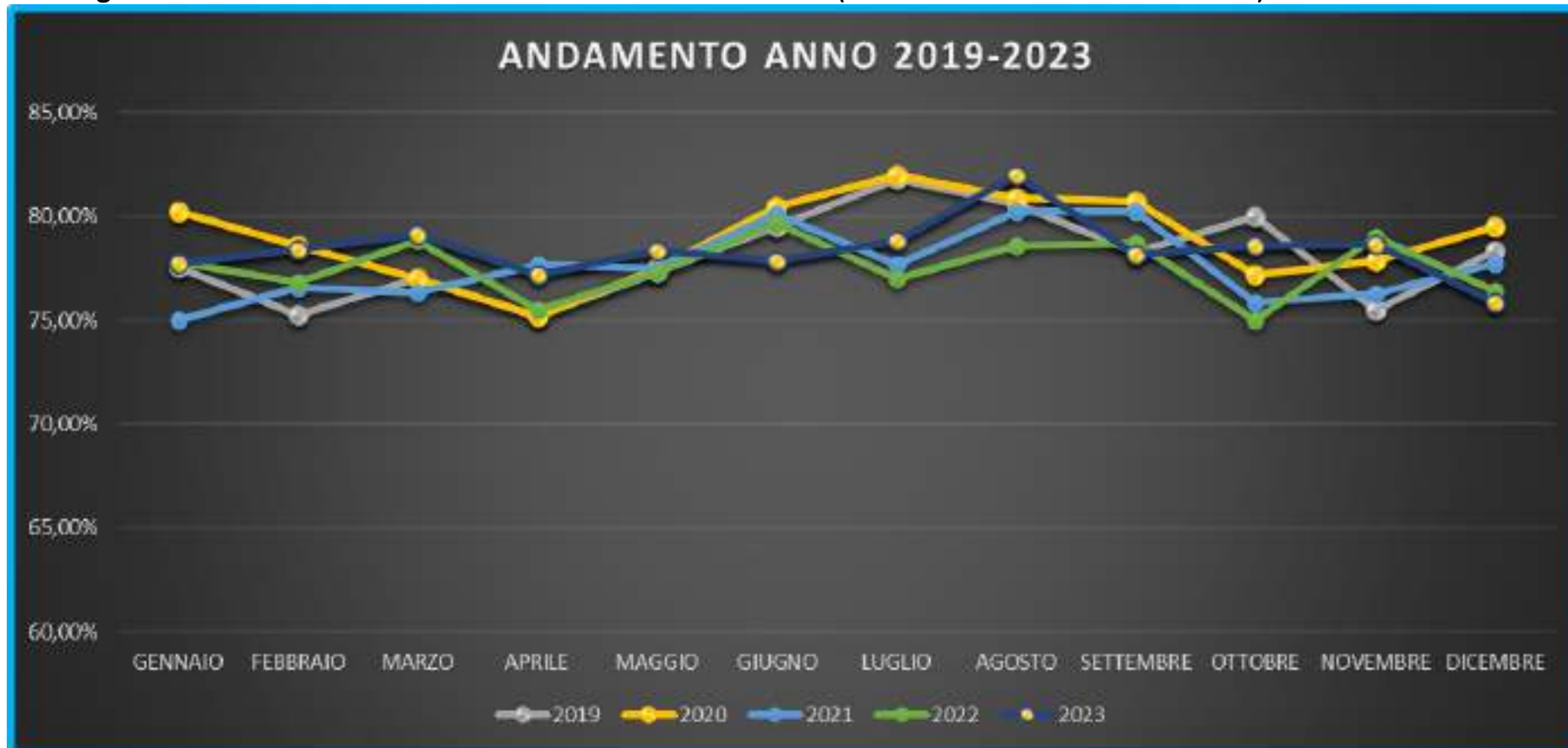


### CONFRONTO ANNO 2019- ANNO 2023 **velletri**

FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2019	TOT 2020	TOT 2021	TOT 2022	TOT 2023
Apparecchiature Elettr.contenenti CFC	60.970	55.720	62.050	55.850	59.840
Batterie e Accumulatori	1640	2727	2365	2.100	2.420
Batterie e Accumulatori Auto	15.998	17.927	10.004	11.434	12.618
Carta e Cartone	1.017.620	1.251.970	1.250.820	1.296.700	1.263.240
Fosse Settiche	19.760	3.140	2.980	-	-
Imballaggi in Carta e Cartone	1.132.340	1.079.250	910.820	1.106.740	1.137.500
Imballaggi in Plastica	1.844.620	1.988.880	1.949.040	1.932.290	1.928.500
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	2.079.300	2.263.900	2.300.420	2.243.160	2.191.900
Legno	675.920	524.740	560.480	531.000	517.100
Medicinali Citotossici Citostatici	4.108	4.339	3.619	3.275	3.475
Metallo	115.240	137.100	153.880	153.260	147.200
Oli grassi diversi di cui alla voce 20.01.25	3.121	3.644	3.665	3.711	4.400
Oli vegetali	7.330	8.030	9.230	8.610	8.190
Plastica	14.680	7.860	9.660	9.120	9.140
Pneumatici	14.760	13.360	17.500	13.260	11.220
Residui della pulizia stradale	356.160	288.710	325.540	394.080	382.410
Rifiuti Biodegradabili	1.467.080	1.028.960	1.049.480	908.940	1.015.300
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense- Umido	6.176.880	6.373.790	6.382.040	5.904.900	5.881.040
Rifiuti Elettronici ed Elettr. (Grandi Bianchi)	74.300	63.130	37.870	69.890	66.460
Rifiuti Elettronici ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	87.820	95.350	78.180	87.005	96.780
Rifiuti Elettronici ed Elettr.contenenti componenti pericolosi	65.512	57.880	102.220	44.520	59.380
Rifiuti Ingombranti	1.396.060	1.040.320	855.840	718.500	788.740
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	307.120	288.920	255.520	249.940	273.130
Rifiuti Urbani non Differenziati	4.795.280	4.423.380	4.655.340	4.520.660	4.350.420
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16. 10.01	89.230	95.060	59.490	65.250	35.580
Tubi Fluorescenti - Lampadine	1.170	1.280	1.220	1.080	1.090
<b>Totale complessivo</b>	<b>21.824.019</b>	<b>21.119.367</b>	<b>21.049.273</b>	<b>20.335.275</b>	<b>20.247.073</b>



Analisi grafica ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA VELLETRI (AGGIORNATA A DICEMBRE 2023)





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Tipologie di rifiuti gestiti – Lariano

Analisi RIFIUTI ANNO 2019 (kg)

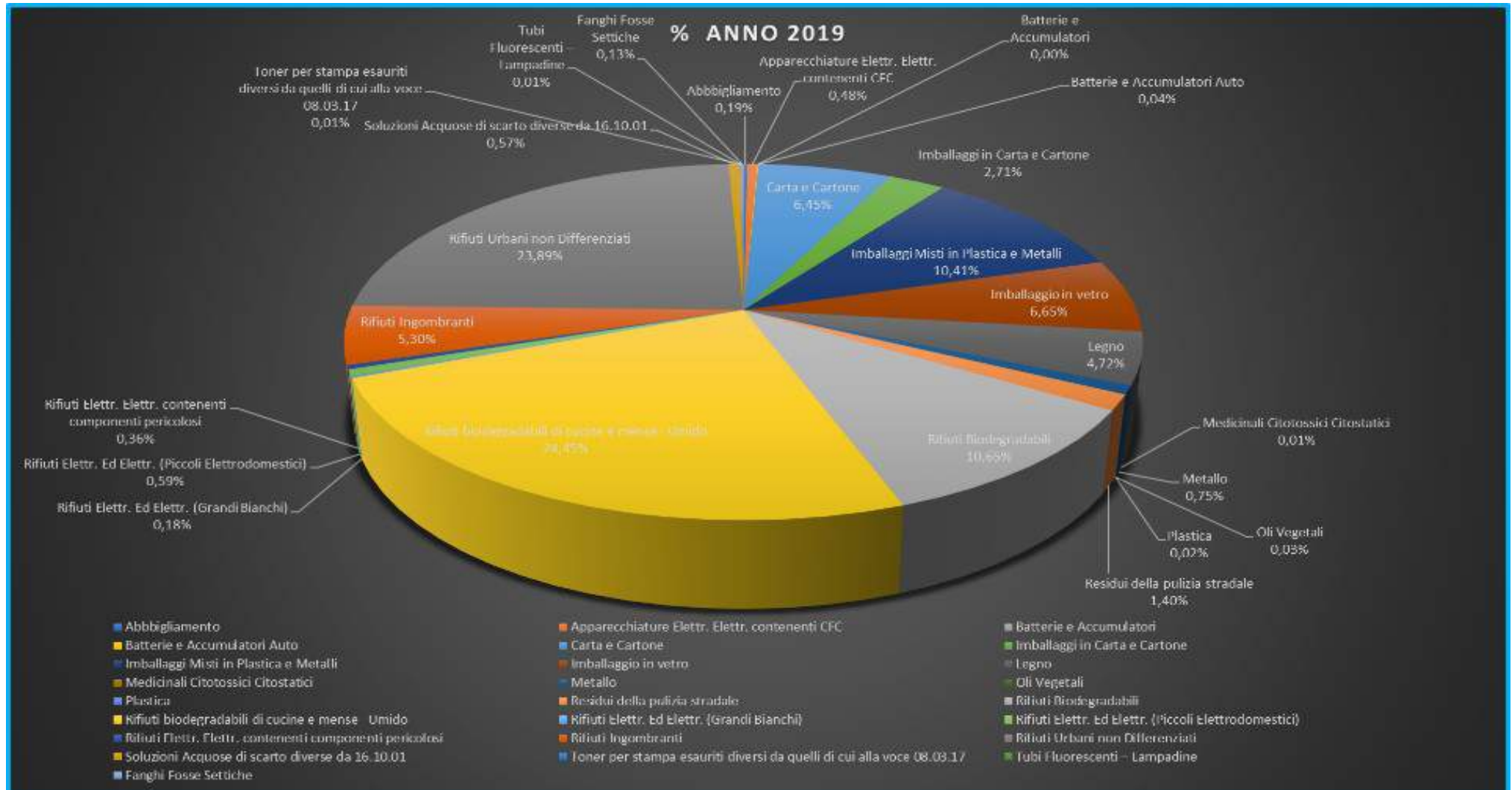
2019		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	11.630	0,19%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	29.210	0,48%
Batterie e Accumulatori	250	0,00%
Batterie e Accumulatori Auto	2.297	0,04%
Carta e Cartone	389.520	6,45%
Imballaggi in Carta e Cartone	163.560	2,71%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	628.640	10,41%
Imballaggio in vetro	401.780	6,65%
Legno	285.000	4,72%
Medicinali Citotossici Citostatici	693	0,01%
Metallo	45.280	0,75%
Oli Vegetali	1.700	0,03%
Plastica	1.220	0,02%
Residui della pulizia stradale	84.540	1,40%
Rifiuti Biodegradabili	643.500	10,65%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	1.476.770	24,45%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	10.760	0,18%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	35.430	0,59%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	21.714	0,36%
Rifiuti Ingombranti	320.050	5,30%
Rifiuti Urbani non Differenziati	1.443.260	23,89%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	34.580	0,57%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voc	420	0,01%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	650	0,01%
Fanghi Fosse Settiche	7.680	0,13%
<b>Totale complessivo</b>	<b>6.040.134</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica RIFIUTI 2019





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi RIFIUTI 2020 (kg)

FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	3.060	0,051%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	26.290	0,439%
Batterie e Accumulatori	140	0,002%
Batterie e Accumulatori Auto	1.377	0,023%
Carta e Cartone	368.460	6,146%
Imballaggi in Carta e Cartone	198.520	3,311%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	645.480	10,767%
Imballaggio in vetro	427.960	7,139%
Legno	267.500	4,462%
Medicinali Citotossici Citostatici	652	0,011%
Metallo	53.600	0,894%
Oli Vegetali	1.910	0,032%
Plastica	2.040	0,034%
Pneumatici f/uso	1.400	0,023%
Residui della pulizia stradale	71.360	1,190%
Rifiuti Biodegradabili	507.620	8,467%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	1.514.610	25,265%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	5.440	0,091%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	44.160	0,737%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	29.720	0,496%
Rifiuti Ingombranti	282.960	4,720%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	23.740	0,396%
Rifiuti Urbani non Differenziati	1.481.100	24,706%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	32.510	0,542%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08.03.17	278	0,005%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	550	0,009%
Fanghi Fosse Settiche	2.500	0,042%
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.994.937</b>	<b>100,00%</b>





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi RIFIUTI 2021 (kg)

<b>FRAZIONE MERCEOLOGICA</b>	<b>TOT ANNO 2021</b>	<b>% SU TOTALE</b>
Abbigliamento	3.990	0,07%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	23.760	0,40%
Batterie e Accumulatori	519	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	1.252	0,02%
Carta e Cartone	342.800	5,77%
Fanghi Fosse Settiche	3.000	0,05%
Imballaggi in Carta e Cartone	228.060	3,84%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	657.680	11,08%
Imballaggio in vetro	427.660	7,20%
Legno	234.900	3,96%
Medicinali Citotossici Citostatici	715	0,01%
Metallo	40.260	0,68%
Oli Vegetali	2.540	0,04%
Plastica	2.280	0,04%
Pneumatici f/uso	240	0,00%
Residui della pulizia stradale	123.220	2,08%
Rifiuti Biodegradabili	473.760	7,98%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	1.638.720	27,61%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	1.970	0,03%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	11.100	0,19%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	32.825	0,55%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	21.030	0,35%
Rifiuti Ingombranti	205.540	3,46%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	646	0,01%
Rifiuti Urbani non Differenziati	1.431.120	24,11%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	25.400	0,43%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08.03.17	180	0,00%
Tubi Fluorescenti – Lampadine vernici	460	0,01%
	374	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.936.001</b>	<b>100%</b>





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi RIFIUTI 2022(kg)

2022		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	2.550	0,04%
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	20.900	0,37%
Batterie e Accumulatori	420	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	499	0,01%
Carta e Cartone	340.180	5,95%
Imballaggi in carta e Cartone	209.560	3,66%
Imballaggio in vetro	424.980	7,43%
Legno	236.840	4,14%
Medicinali Citotossici Citostatici	582	0,01%
Metallo	36.480	0,64%
Oli vegetali	2.040	0,04%
Plastica	1.660	0,03%
Residui della pulizia stradale	103.370	1,81%
Rifiuti Biodegradabili	539.160	9,43%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	1.499.420	26,22%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	21.350	0,37%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi bianchi)	19.960	0,35%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	15.440	0,27%
Rifiuti Ingombranti	216.460	3,78%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	2.308	0,04%
Rifiuti Urbani non Differenziati	1.370.100	23,95%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	26.740	0,47%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cuui alla voce 08,03,17	196	0,00%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	350	0,01%
fangi Fosse settiche	1.420	0,02%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	625.780	10,94%
vernici	772	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.719.517</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi grafica RIFIUTI 2022





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### ANALISI RIFIUTI 2023

2023		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT	% SU TOTALE
Abbigliamento	15.350	0,26%
Pneumatici	1.900	0,03%
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	25.290	0,44%
Batterie e Accumulatori	370	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	645	0,01%
Carta e Cartone	331.760	5,72%
Imballaggi in carta e Cartone	221.440	3,82%
Imballaggio in vetro	395.460	6,81%
Legno	255.060	4,39%
Medicinali Citotossici Citostatici	873	0,02%
Metallo	37.880	0,65%
Oli vegetali	2.360	0,04%
Plastica	4.010	0,07%
Residui della pulizia stradale	99.440	1,71%
Rifiuti Biodegradabili	589.700	10,16%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	1.471.069	25,34%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	23.670	0,41%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi bianchi)	18.440	0,32%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	21.410	0,37%
Rifiuti Ingombranti	236.780	4,08%
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione	2.260	0,04%
Rifiuti Urbani non Differenziati	1.399.440	24,11%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	16.850	0,29%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08,03,17	281	0,00%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	270	0,00%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	631.620	10,88%
vernici	820	0,01%
<b>Totale complessivo</b>	<b>5.804.448</b>	<b>100%</b>





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma

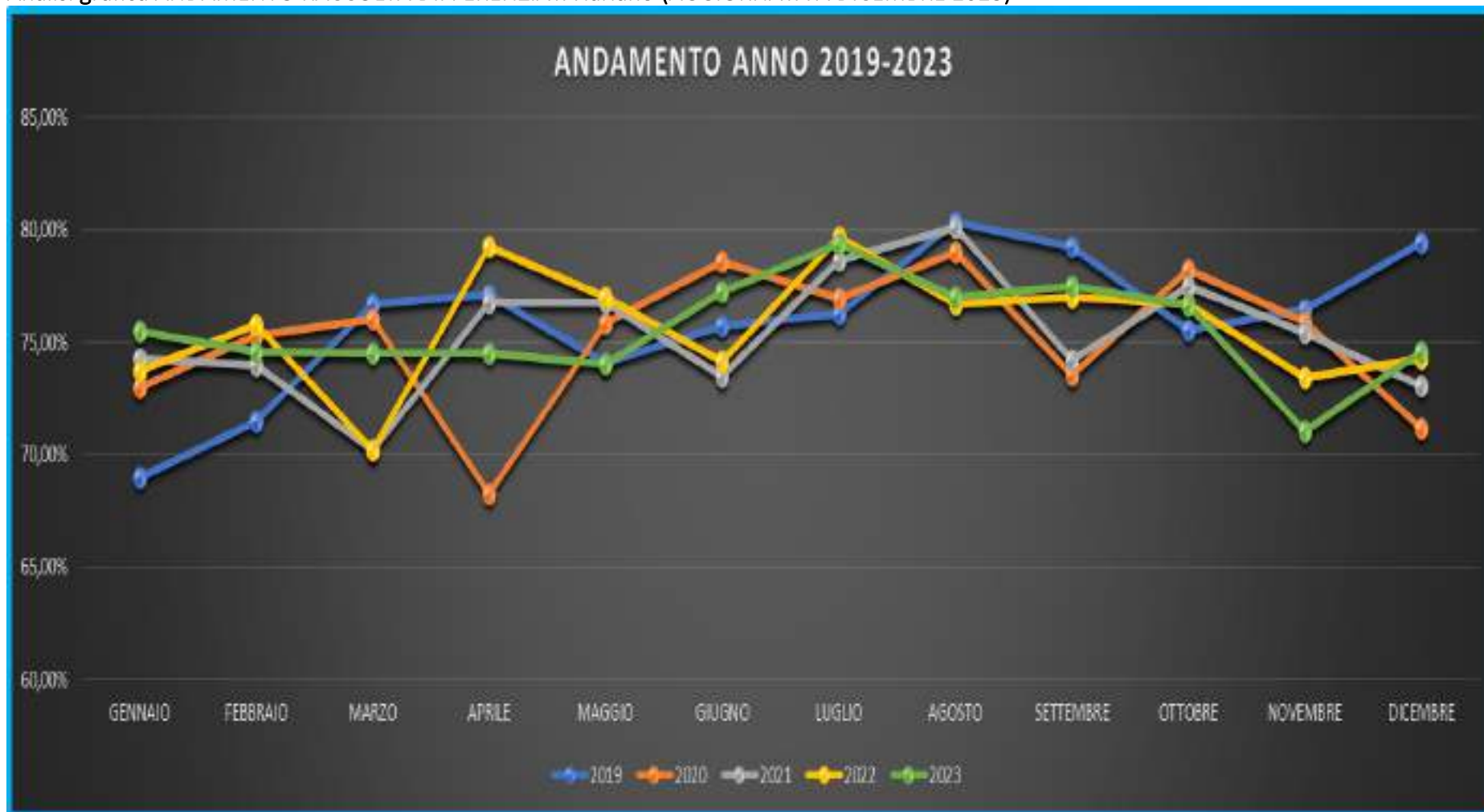


### CONFRONTO ANNO –2019- ANNO 2023 **LARIANO**

<b>FRAZIONE MERCEOLOGICA</b>	<b>TOT 2019</b>	<b>TOT 2020</b>	<b>TOT 2021</b>	<b>TOT 2022</b>	<b>TOT 2023</b>
Abbigliamento	11.630	3.060	3.990	2.550	15.350
Apparecchiature Electr.contenenti CFC	29.210	26.290	23.760	20.900	25.290
Batterie e Accumulatori	250	140	519	420	370
Batterie e Accumulatori Auto	2.297	1.377	1.252	499	645
Carta e Cartone	389.520	368.460	342.800	340.180	331.760
Fanghi Fosse Settiche	7.680	2.500	3.000	1.420	0
Imballaggi in Carta e Cartone	163.560	198.520	228.060	209.560	221.440
Imballaggio in Vetro	401.780	427.960	427.660	424.980	395.460
Legno	285.000	267.500	234.900	236.840	255.060
Medicinali Citotossici Citostatici	693	652	715	582	873
Metallo	45.280	53.600	40.260	36.480	37.880
Oli vegetali	1.700	1.910	2.540	2.040	2.360
Plastica	1.220	2.040	2.280	1.660	4.010
Pneumatici f/uso		1.400	240	0	1.900
Residui della pulizia stradale	84.540	71.360	123.220	103.370	99.440
Rifiuti Biodegradabili	643.500	507.620	473.760	539.160	589.700
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense- Umido	1.476.770	1.514.610	1.638.720	1.499.420	1.471.069
Rifiuti Elettronici ed Electr.(Grandi Bianchi)	10.760	5.440	13.070	19.960	18.440
Rifiuti Elettronici ed Electr.(Piccoli Elettrodomestici)	35.430	44.160	32.825	21.350	23.670
Rifiuti Elettronici ed Electr.contenenti componenti pericolosi	21.714	29.720	21.030	15.440	21.410
Rifiuti Ingombranti	320.050	282.960	205.540	216.460	236.780
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione		23.740	646	2.308	2.260
Rifiuti Urbani non Differenziati	1.443.260	1.481.100	1.431.120	1.370.100	1.399.440
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16. 10.01	34.580	32.510	25.400	26.740	16.850
Tuner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08:03.17	420	278	180	196	281
Tubi Fluorescenti - Lampadine	650	550	460	350	270
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	628640	645480	657680	625780	631.620
Vernici			374	772	820
<b>Totale complessivo</b>	<b>6.040.134</b>	<b>5.994.937</b>	<b>5.936.001</b>	<b>5.719.517</b>	<b>5.804.448</b>



Analisi grafica ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA Iariano (AGGIORNATA A DICEMBRE 2023)





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### 7.5.1. Tipologie di rifiuti gestiti – Genzano di Roma

#### Analisi RIFIUTI ULTIMO QUADRIMESTRE 2021 (kg)

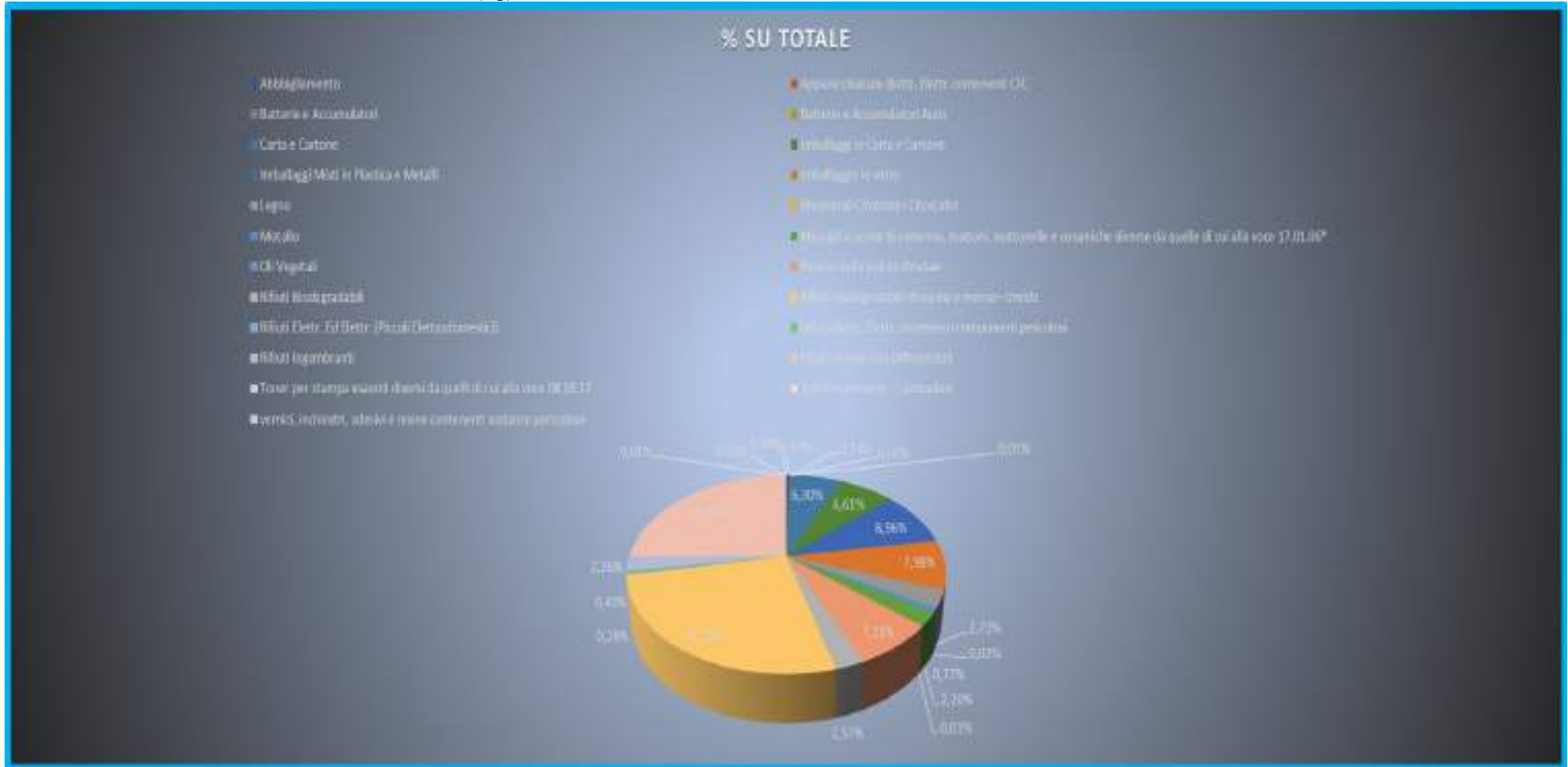
FRAZIONE MERCEOLOGICA	ULTIMO QUADRIMESTRE	% SU TOTALE
Abbigliamento	12.890,00	0,37%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	4.900,00	0,14%
Batterie e Accumulatori	23,00	0,00%
Batterie e Accumulatori Auto	501,00	0,01%
Carta e Cartone	221.190,00	6,30%
Imballaggi in Carta e Cartone	231.960,00	6,61%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	314.480,00	8,96%
Imballaggio in vetro	279.860,00	7,98%
Legno	95.880,00	2,73%
Medicinali Citotossici Citostatici	1.073,00	0,03%
Metallo	27.080,00	0,77%
Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche diverse da quelle di cui alla voce 17.01.06*	77.360,00	2,20%
Oli Vegetali	340,00	0,01%
Residui della pulizia stradale	249.430,00	7,11%
Rifiuti Biodegradabili	90.300,00	2,57%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	915.700,00	26,10%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	9.800,00	0,28%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	14.950,00	0,43%
Rifiuti Ingombranti	79.200,00	2,26%
Rifiuti Urbani non Differenziati	876.220,00	24,97%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08.03.17	455,00	0,01%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	280,00	0,01%
vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose	4.752,00	0,14%
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.508.624</b>	<b>100,00%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## Analisi GRAFICA ULTIMO QUADRIMESTRE 2021 (kg)





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### Analisi RIFIUTI 2022 (kg)

FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	143.530,00	1,43%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	17.580,00	0,17%
Batterie e Accumulatori	1.990,00	0,02%
Batterie e Accumulatori Auto	2.464,00	0,02%
Carta e Cartone	588.810,00	5,86%
Imballaggi in Carta e Cartone	665.400,00	6,62%
Imballaggio in vetro	818.300,00	8,14%
Legno	266.800,00	2,65%
Medicinali Citotossici Citostatici	3.501,00	0,03%
Metallo	73.220,00	0,73%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 200125	1.650,00	0,02%
Oli Vegetali	1.950,00	0,02%
Plastica	2.340,00	0,02%
Residui della pulizia stradale	496.430,00	4,94%
Rifiuti Biodegradabili	411.630,00	4,10%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido	2.821.760,00	28,08%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	22.950,00	0,23%
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	44.185,00	0,44%
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	24.790,00	0,25%
Rifiuti Ingombranti	278.580,00	2,77%
Rifiuti Urbani non Differenziati	2.173.040,00	21,62%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08.03.17	1.234,00	0,01%
Tubi Fluorescenti – Lampadine	1.090,00	0,01%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	930.160,00	9,26%
Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche diverse da quelle di cui alla voce 17.01.06*	242.420,00	2,41%
vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose	14.291,00	0,14%
<b>Totale complessivo</b>	<b>10.050.095</b>	<b>100,00%</b>





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### ANALISI RIFIUTI 2023

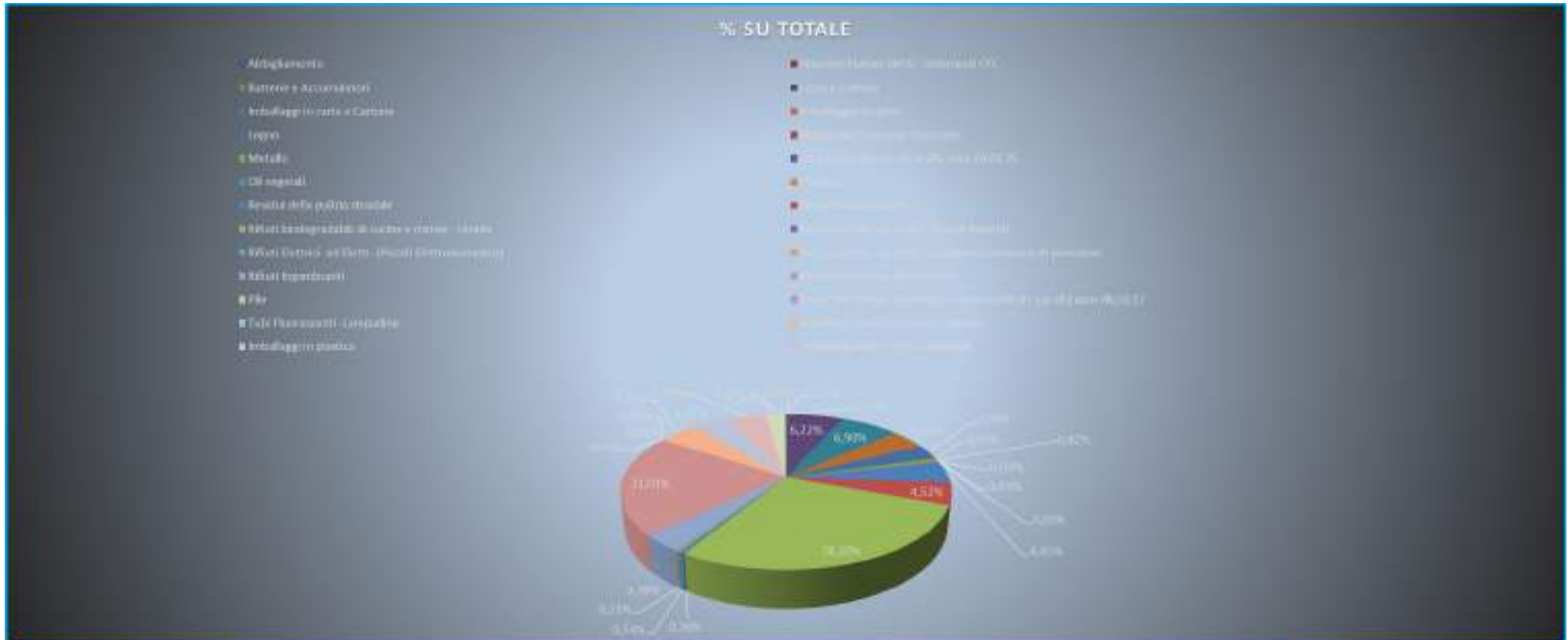
2023		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	24.460	0,25%
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	16.860	0,17%
Batterie e Accumulatori	3.139	0,03%
Carta e Cartone	601.380	6,22%
Imballaggi in carta e Cartone	667.020	6,90%
Imballaggio in vetro	392.460	4,06%
Legno	297.580	3,08%
Medicinali Citotossici Citostatici	3.310	0,03%
Metallo	79.380	0,82%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 20.01.25	2.560	0,03%
Oli vegetali	1.300	0,01%
Plastica	3.170	0,03%
Residui della pulizia stradale	430.440	4,45%
Rifiuti Biodegradabili	436.930	4,52%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	2.725.680	28,20%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi Bianchi)	25.320	0,26%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	52.580	0,54%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	19.840	0,21%
Rifiuti Ingombranti	327.060	3,38%
Rifiuti Urbani non Differenziati	2.030.760	21,01%
Pile	1.215	0,01%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08,03,17	990	0,01%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	920	0,01%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	458.800	4,75%
Imballaggi in plastica	403.280	4,17%
imballaggi misti in Vetro e Metalli	429.280	4,44%
Miscugli o scorie di cemento, mattoni mattonelle e ceramiche diverse da quelle di cui alla voce 17.01.06*	217.960	2,25%
vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose	13.410	0,14%
<b>Totale complessivo</b>	<b>9.667.084</b>	<b>100%</b>



# Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



## ANALISI GRAFICA 2023





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### CONFRONTO ANNO –Ultimo quadrimestre 2021- ANNO 2023 Genzano di Roma

FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2021 (ultimo quadrimestre)	TOT 2022	TOT 2023
Abbigliamento	12.890	143.530	24.460
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	4.900	17.580	16.860
Batterie e Accumulatori	23	1.990	3.139
Batterie e Accumulatori auto	501	2.464	0
Carta e Cartone	221.190	588.810	601.380
Imballaggi in carta e Cartone	231.960	665.400	667.020
Imballaggio in vetro	279.860	818.300	392.460
Legno	95.880	266.800	297.580
Medicinali Citotossici Citostatici	1.073	3.501	3.310
Metallo	27.080	73.220	79.380
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 20.01.25	0	1.650	2.560
Oli vegetali	340	1.950	1.300
Plastica	0	2.340	3.170
Residui della pulizia stradale	249.430	496.430	430.440
Rifiuti Biodegradabili	90.300	411.630	436.930
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	915.700	2.821.760	2.725.680
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi Bianchi)	0	22.950	25.320
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	9.800	44.185	52.580
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	14.950	24.790	19.840
Rifiuti Ingombranti	79.200	278.580	327.060
Rifiuti Urbani non Differenziati	876.220	2.173.040	2.030.760
Pile	0	0	1.215
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08,03,17	455	1.234	990
Tubi Fluorescenti -Lampadine	280	1.090	920
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	314.480	930.160	458.800
Imballaggi in plastica	0	0	403.280
imballaggi misti in Vetro e Metalli	0	0	429.280
Miscugli o scorie di cemento, mattoni mattonelle e ceramiche diverse da quelle di cui alla voce 17.01.06*	77360	242420	217.960
Vernici	4.752	14.291	13.410
<b>Totale complessivo</b>	<b>3.508.624</b>	<b>10.050.095</b>	<b>9.667.084</b>



Analisi grafica ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA GENZANO DI ROMA





A commento di quanto sopra descritto, si evidenziano i risultati derivanti dall'attivazione della raccolta PaP avviata nei territori dei Comuni serviti, che ha comportato l'aumento esponenziale delle percentuali di raccolta differenziata e la contemporanea riduzione dei rifiuti destinati a discarica.

L'Aggiornamento Tabelle dei Rifiuti per il Comune di Lanuvio avverrà con le prossime revisioni della Carta dei Servizi.

## **7.6. STRUMENTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE**

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di garantire che l'Utente sia costantemente informato sulle modalità dei servizi e le iniziative aziendali di pubblico interesse.

### **7.6.1. Comunicazione telefonica**

La comunicazione diretta tra VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e il cittadino avviene tramite Call Center.

Il servizio di Call Center viene garantito dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle 8.00 alle 14.00. ed il Lunedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 18.00: l'utente può accedere al servizio di Call Center tramite rete fissa, chiamando il numero 06/96154012, Numero Verde 800.453.333

Il cittadino può contattare il numero telefonico:

- per informarsi sui servizi che VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA fornisce alla città,
- per segnalare la rimozione di rifiuti che recano disturbo alla viabilità e all'igiene ambientale pubblica,
- per inoltrare un reclamo evidenziando possibili disfunzioni dei servizi aziendali o richiedere informazioni sui servizi.

Per tutti i casi che non rientrano fra quelli sopra detti le richieste devono essere inoltrate o per iscritto a VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. – Via Troncavia 6 00049 Velletri (Rm), [info@volscambiente.it](mailto:info@volscambiente.it)

È inoltre possibile comunicare telefonicamente anche ai nostri Dipartimenti eventuali problematiche legate al servizio:

- Dipartimento Albano Laziale Tel. / Fax 06/9307550
- Dipartimento Velletri Tel. 06/96155000
- Dipartimento di Lariano tel/Fax. 06/9647998
- Dipartimento di Genzano di Roma /069362398
- Dipartimento Lanuvio Tel 06.78312940 **dal 01 Marzo 2024**

### **7.6.2. Sito Internet**

Il sito internet [www.volscambiente.it](http://www.volscambiente.it) consente di accedere alle informazioni sull'Azienda e sulle sue attività; contiene anche le indicazioni necessarie per inoltrare messaggi ([info@volscambiente.it](mailto:info@volscambiente.it)), richiedere informazioni o effettuare segnalazioni tramite posta elettronica. All'interno dello stesso è anche presente la sezione Amministrazione Trasparente nel pieno rispetto D.l. 14/03/2013 n.33



### **7.6.3. Rapporti con i mass media**

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA cura, costanti rapporti con gli organi di comunicazione e informazione sulle modalità di erogazione dei servizi e su eventuali interruzioni o modificazioni delle prestazioni fornite. Attraverso la stampa e le televisioni locali, informa gli utenti e i cittadini in caso di sciopero del personale, indicando l'inizio, la durata, le modalità di astensione dal lavoro, i servizi assicurati, quelli sospesi e modificati e le forme di riattivazione degli stessi.

### **7.6.4. Campagne di educazione ambientale**

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA considera la comunicazione ambientale parte integrante del servizio. Pertanto favorisce visite guidate ai propri impianti da parte di scolaresche o associazioni, e promuove iniziative didattiche ed incontri con gli studenti.

Pianifica e realizza programmi di comunicazione e di educazione ambientale rivolti ai cittadini, alle aziende, alle scuole, a tutti gli attori del sistema sociale, ed attiva ogni strumento utile per la richiesta o la diffusione delle informazioni e per il dialogo con i clienti/utenti, che diventano parte attiva nella salvaguardia dell'ambiente.

La società partecipa inoltre a tutte le attività promosse dai Consorzi addetti al recupero degli imballaggi delle varie frazioni riciclabili.

### **7.6.5. Valutazione del gradimento dei servizi**

Tra i compiti di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA rientra, inoltre, l'attività di valutazione del gradimento dei servizi, tramite:

1. la raccolta delle segnalazioni che possono pervenire per via telefonica, via mail, via sito Web, che vengono tempestivamente analizzate e trasmesse ai referenti di Dipartimento per la gestione;
2. la somministrazione periodica di questionari elaborati con domande strutturate, mirate a valutare la qualità e la rispondenza dei propri servizi alle attese degli utenti

Questo secondo punto è sviluppato mediante il sito web [www.volscambiente.it](http://www.volscambiente.it), su cui è disponibile il modulo "Questionario di Soddisfazione Utenza", cui tutti i cittadini possono liberamente accedere, scaricare, compilare e rinviare via mail o direttamente negli uffici, sia della sede di Velletri sia dipartimenti.

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA, esamina le informazioni raccolte, elabora e valuta i dati relativi, intraprendendo le opportune scelte gestionali per il miglioramento della qualità dei servizi. Le azioni di miglioramento vengono effettuate anche sulla base dell'analisi del rapporto semestrale del Call Center e dei reclami scritti degli utenti. Ogni anno, in occasione del Riesame della Direzione previsto dal Sistema di Gestione Integrato Qualità – Ambiente – Sicurezza sul Lavoro, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA predispone una relazione in cui si confrontano i risultati conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard garantiti.



## 7.7. LA TUTELA

Segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, oltre ad essere un diritto dei cittadini, è uno stimolo al miglioramento di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e del suo operato. Le violazioni ai principi della Carta possono essere segnalate, per iscritto, a **VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. – Via Troncavia 6 Velletri (Rm)**, via mail [info@volscambiente.it](mailto:info@volscambiente.it) ) o telefonicamente (06/96154012-14).

Al momento della presentazione del reclamo, l'Utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo tale che VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA possa provvedere ad una ricostruzione del percorso seguito dalla pratica.

## 7.8. SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

### 7.8.1. Raccolte stradali

A partire dal 23/01/2017 le raccolte stradali con compattatori laterali e posteriori sono cessate su tutti i Comuni, sostituite in toto dalla raccolta Porta a Porta.

#### 7.8.1.1. Raccolta Ingombranti a Domicilio

Il servizio di raccolta ingombranti è effettuato mediante prenotazione sia presso i numeri dei rispettivi dipartimenti che al numero verde 800 453 333 dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00, il sabato dalle 8.00 alle 12.00; inoltre il lunedì e giovedì pomeriggio dalle 14.30 alle 18.30. Il servizio prevede il ritiro massimo di 3 pezzi per un totale di utenti serviti pari a 15/20 utenti a giornata di raccolta. La raccolta avviene con cadenza settimanale.

### 7.8.2. Spazzamento stradale

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. provvede alla pulizia delle aree pavimentate di proprietà pubblica (strade, piazze, marciapiedi) sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

#### 7.8.2.1. Spazzamento manuale

Ogni operatore è assegnato ad un itinerario definito. Questi è dotato di attrezzatura costituita da paletta porta rifiuti, scopa, zappetta multiuso, sacchetti N.U. e carrelli dotati di bidoni porta rifiuti, nonché guanti e tutti i DPI previsti dalla vigente normativa sulla sicurezza sui luoghi di lavoro. Il servizio è effettuato con frequenza giornaliera.

#### 7.8.2.2. Spazzamento meccanizzato

La squadra è costituita da: n. 1 mezzo d'opera con autista e 1/2 operatori. La spazzatrice ha un itinerario e una frequenza definita. Questo mezzo è particolarmente utilizzato su strade di medie e grandi dimensioni, caratterizzate da ampie carreggiate e lunghi tratti di percorrenza. Inoltre, il suo utilizzo è indicato per la raccolta delle foglie e dei rifiuti minuti spesso lasciati a bordo strada. Essa è preceduta da n. 1/2 operatori posti ai lati della stessa, i quali provvedono a indirizzare il rifiuto verso le spazzole del mezzo, convogliandolo verso il sistema aspirante con scope o soffione a motore, posto alla base del cassone della spazzatrice. Per quanto riguarda aree difficilmente raggiungibili per la distanza dal centro operativo ed aree non indicate all'utilizzo della spazzatrice, l'operatore si



avarrà di mezzi di piccole dimensioni dotati di vasca raccogli rifiuti (denominati ape-car) e di tutta l'attrezzatura necessaria allo spazzamento del manto stradale.

**7.8.2.3. Svuotamento cestini gettacarta**

Lungo il proprio itinerario, oltre che a spazzare e a raccogliere i rifiuti giacenti sul manto stradale, gli operatori hanno il compito di svuotare e sostituire i sacchetti N.U. all'interno dei cestini getta carta.

**7.8.2.4. Pulizie aree verdi**

È previsto il servizio di spazzamento (delle solo aree calpestabili), raccolta rifiuti e svuotamento cestini gettacarta, all'interno di parchi e giardini comunali.

**7.8.2.5. Spazzamento e raccolta all'interno del cimitero comunale**

E' previsto il servizio di spazzamento e raccolta rifiuti differenziati (Organico-Residuo) all'interno del cimitero comunale e il conseguente conferimento dei rifiuti presso impianti autorizzati. Le operazioni di svuotamento cassonetti sono eseguite mediante utilizzo di mini compattatore a caricamento posteriore con relativo autista e un addetto alla raccolta.

**7.8.3. Pulizia Aree mercatali**

Le operazioni di pulizia delle aree mercatali vengono suddivise in raccolta e spazzamento.

**7.8.3.1. Pulizia Area mercato settimanale**

Preventivamente, la VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA fornisce ai commercianti sacchi N.U., che a chiusura del mercato vengono ritirati dagli operatori, i quali provvedono, inoltre, allo spazzamento di tutte le aree mercatali; al tempo stesso viene impiegata una spazzatrice per la pulizia dell'intera zona. La frequenza di questo servizio è settimanale e tutti i materiali raccolti sono avviati ad impianti di smaltimento regolarmente autorizzati.

**7.8.3.2. Pulizia Area mercato giornaliero**

Un operatore provvede allo spazzamento e al ritiro dei rifiuti, oltre che al lavaggio della pavimentazione con macchina lavasciuga. Per tale operazione vengono adoperati appositi detergenti. Al fine di evitare accumuli di rifiuti, lo svuotamento dei cassonetti prospicienti alle aree mercatali viene effettuato due volte al giorno.

**7.8.4. Centri di Raccolta Comunali**

**7.8.4.1. Albano laziale**

Il servizio di gestione del Centro di Conferimento comunale sito in Località Tenuta di Cancelliera Via Cancelliera angolo Via Dei Meli, per i rifiuti in modo differenziato è strettamente connesso all'attivazione del servizio di raccolta differenziata col metodo del porta a porta, che questo Comune ha avviato a partire dal mese di Giugno 2013.

È un servizio gratuito, offerto a tutta la cittadinanza. Possono usufruirne infatti tutti i residenti del Comune di Albano Laziale, per lo smaltimento delle frazioni merceologiche provenienti esclusivamente da utenze domestiche, negli orari di apertura al pubblico, individuati dal Regolamento approvato con Delibera di Consiglio Comunale n. 4 del 04/02/2013 e così come approvati con apposita ordinanza Sindacale/ determina dirigenziale.

Per la gestione del Centro è prevista una dotazione di personale pari a 2 unità.



## *Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma*



Nelle fasce orarie durante le quali non è previsto l'accesso al Centro da parte dei cittadini, i mezzi della Società affidataria provvedono a tutte le attività necessarie alla corretta gestione del rifiuto e cioè:

- Verifica di riempimento container dedicati alla raccolta in modo differenziato;
- Avvio ad Impianti opportunamente individuati dall'Amministrazione Comunale ed autorizzati alla ricezione dei rifiuti, mediante l'utilizzo di appositi mezzi Lifty –car;
- Pulizia e mantenimento area del Centro;
- Gestione Tecnica/Amministrativa della documentazione di trasporto rifiuti con relativa organizzazione dei viaggi di conferimento.

Il Centro è operativo dal 03/06/2013. Di seguito si riportano alcuni dati del servizio, per come è stato organizzato.



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



VOCE	DATO	note
n° utenti servizio (Persone)	<u>39.788</u>	<u>Fonte Dati Tutta Italia Agg.01.01.2023</u>
n° potenziali utilizzatori del servizio	<u>39.788</u>	Utenze domestiche o utenze non domestiche previa autorizzazione comunale
Kmq di territorio coperti dal servizio	23,80 kmq	<u>Tutto il territorio comunale.</u>
<u>Operatori</u>	<u>2</u>	<u>Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti</u>
fasce orarie apertura CDR	<u>45 Ore</u> <u>Settimana</u> <u>Apertura</u> <u>Pubblico – dal</u> <u>01/02/2017</u>	ORARIO Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00 Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Ven 07.00-13.00 Sab 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Dom 09.00-12.00 Tel 335/79.89.421
tariffe applicate	Gratis	<u>Non è previsto alcun tipo di pagamento diretto da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.</u>

L'accesso al di fuori dagli orari di esercizio è consentito esclusivamente ai mezzi e al personale autorizzati dal gestore per le operazioni di smaltimento/trasporto.

Eventuali variazioni saranno comunicate con apposito avviso affisso all'ingresso del CDR. Nel Centro possono essere ricevute le seguenti tipologie di rifiuto, secondo Ordinanze Sindacali apposite:

RIFIUTI CONFERIBILI ATTUALMENTE	
<b>Descrizione</b>	<b>Codice EER</b>
Imballaggi in plastica	15.01.02
Imballaggi in materiali misti	15.01.06
Imballaggi in vetro	15.01.07
Rifiuti Metallici	20.01.40
Carta e cartone	20.01.01
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense	20.01.08
Tubi Fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (R5)	20.01.21*
Apparecchiature Fuori uso contenenti cfc (R1)	20.01.23*
Medicinali citotossici e citostatici	20.01.31*
Batterie ed accumulatori di cui alle voci 16.06.01*,16.06.02*,16.06.03*	20.01.33*
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 20.01.21 e 20.01.23 contenenti componenti pericolosi (R2/R3)	20.01.35*
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 20.01.21 e 20.01.23 e (R2/R4)	20.01.36
Rifiuti Legnosi	20.01.38
Rifiuti Biodegradabili	20.02.01

Di seguito si inseriscono alcune fotografie che possano evidenziarne le caratteristiche.

Ingresso e ufficio



Presscontainer e cassoni per rifiuti vari



Piazzale interno





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### 7.8.4.2. Velletri

Il servizio gestione del Centro di raccolta in Via Troncavia 4 per i rifiuti in modo differenziato è strettamente connesso e complementare all'attivazione del servizio di raccolta differenziata col metodo del Porta a Porta.

VOCE	DATO	note
n° utenti servizio (Persone)	52.655	<u>Fonte Dati Tutta Italia Agg.01.01.2023</u>
n° potenziali utilizzatori del servizio	52.655	Utenze domestiche o utenze non domestiche previa autorizzazione comunale
Kmq di territorio coperti dal servizio	118,27 kmq	Intero territorio comunale
<u>Operatori</u>	<u>2</u>	<u>Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti</u>
fasce orarie apertura CDR	45 Ore Settimana Apertura Pubblico	ORARIO Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00 Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Ven 07.00-13.00 Sab 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Dom 09.00-12.00 Tel 06/96155000
tariffe applicate	Gratis	<u>Non è previsto alcun tipo di pagamento diretto da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.</u>

L'accesso al di fuori dagli orari di esercizio è consentito esclusivamente ai mezzi e al personale autorizzati dal gestore per le operazioni di smaltimento/trasporto.

Eventuali variazioni saranno comunicate con apposito avviso affisso all'ingresso del CDR. Nel Centro possono essere ricevute le seguenti tipologie di rifiuto, secondo Ordinanze Sindacali apposite:



TIPOLOGIA DEL RIFIUTO	CODICE E.E.R. DI IDENTIFICAZIONE
Imballaggi in Carta e Cartone	15.01.01
Imballaggi in Plastica	15.01.02
Imballaggi in Materiali Misti (Vetro/Metallo)	15.01.06
Carta e Cartone	20.01.01
Frazione Organica Umida	20.01.08
Tubi Fluorescenti ed altri contenenti mercurio	20.01.21
Rifiuti da Apparecch. Electr. Ed Electr.	20.01.23*, 20.01.35*, 20.01.36
Oli e grassi commestibili	20.01.25
Farmaci	20.01.31*
Batterie ed Accumulatori	20.01.33*, 16.06.01*
Legno	20.01.38
Metallo	20.01.40
Sfalci e Potature	20.02.01
Olii e grassi minerali esausti	20.01.26*
Rifiuto Inerte	17.09.04 new dal 01.07.2017
Pneumatici	16.01.03 new dal 01.07.2017
Rifiuti Ingombranti	20.03.07

\* Rifiuti Pericolosi

Di seguito inseriamo alcune foto significative:

Vista generale



Contentori per lampade esauste



Presscontainer per carta e plastica

Cassone per umido



#### 7.8.4.3. Lariano

A partire da mese di Giugno 2016 VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA provvede alla gestione del Centro di Raccolta sito nel territorio del Comune di Lariano, in via Garibaldi snc. Il centro è articolato in maniera analoga ai precedenti, disponendo in più di una pesa elettronica certificata, ed è abilitato l'ingresso alle attività non domestiche residenti nel territorio cittadino. Le caratteristiche principali sono le seguenti:

VOCE	DATO	note
n° utenti servizio (Persone)	13.203	<u>Fonte Dati Tutta Italia Agg.01.01.2023</u>
n° potenziali utilizzatori del servizio	13.203	Utenze domestiche o utenze non domestiche previa autorizzazione comunale
Kmq di territorio coperti dal servizio	22,50 km <sup>2</sup>	Intero territorio comunale
Operatori	2	Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti
fasce orarie apertura CDR	<u>45 Ore</u> <u>Settimana</u> <u>Apertura</u> <u>Pubblico –</u>	ORARIO Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



VOCE	DATO	note
	dal <u>01/02/2017</u>	Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Ven 07.00-13.00 Sab 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Dom 09.00-12.00 06/9647998
tariffe applicate	Gratis	<u>Non è previsto alcun tipo di pagamento diretto da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.</u>

L'accesso al di fuori dagli orari di esercizio è consentito esclusivamente ai mezzi e al personale autorizzati dal gestore per le operazioni di smaltimento/trasporto.

Eventuali variazioni saranno comunicate con apposito avviso affisso all'ingresso del CDR. Nel Centro possono essere ricevute le seguenti tipologie di rifiuto, secondo Ordinanze Sindacali apposite:

Descrizione	Codice EER
1. imballaggi in carta e cartone	15 01 01
2. imballaggi in plastica	15 01 02
3. imballaggi in legno	15 01 03
4. imballaggi in metallo	15 01 04
5. imballaggi in materiali misti	15 01 06
6. imballaggi in vetro	15 01 07
7. contenitori T/FC	15 01 10* e 15 01 11*
8. rifiuti di carta e cartone	20 01 01
9. rifiuti in vetro	20 01 02
10. frazione organica umida	20 01 08
11. abiti e prodotti tessili	20 01 10 e 20 01 11
12. solventi	20 01 13*
13. acidi	20 01 14*
14. sostanze alcaline	20 01 15*
15. prodotti fotochimici	20 01 17*
16. pesticidi	20 01 19*
17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21*
18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36
19. oli e grassi commestibili	20 01 25
20. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*
21. vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27* e 20 01 28
22. detersivi contenenti sostanze pericolose	20 01 29*
23. detersivi diversi da quelli al punto precedente	20 01 30
24. farmaci	20 01 31*
25. batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche)	20 01 33*
26. rifiuti legnosi	20 01 38
27. rifiuti plastici	20 01 39
28. rifiuti metallici	20 01 40
29. sfalci e potature	20 02 01
30. ingombranti	20 03 07
31. cartucce toner esaurite	20 03 99



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



Descrizione	Codice EER
32. rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche	
33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche)	08 03 18
34. imballaggi in materiali compositi	15 01 05
35. imballaggi in materia tessile	15 01 09
36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 03
37. filtri olio	16 01 07*
38. componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 1602 15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche)	16 02 16
39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico)	16 05 04* e 16 05 05
40. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 01 07
41. rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 09 04
42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33*	20 01 34
43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche)	20 01 41
44. terra e roccia	20 02 02
45. altri rifiuti non biodegradabili	20 02 03

Di seguito si inseriscono alcune foto significative dell'area:

Vista aerea



Vista generale dell'area ricezione



Cassoni per i rifiuti





#### 7.8.4.4. Genzano di Roma

Il servizio di gestione del Centro di Conferimento comunale sito nel Comune di Genzano in Via Pozzi Bonelli per i rifiuti in modo differenziato è strettamente connesso all'attivazione del servizio di raccolta differenziata col metodo del porta a porta.

È un servizio gratuito, offerto a tutta la cittadinanza. Possono usufruirne infatti tutti i residenti del Comune di Genzano di Roma, per lo smaltimento delle frazioni merceologiche provenienti da utenze domestiche, negli orari di apertura al pubblico.

Per la gestione del Centro è prevista una dotazione di personale pari a 2 unità.

Nelle fasce orarie durante le quali non è previsto l'accesso al Centro da parte dei cittadini, i mezzi della Società affidataria provvedono a tutte le attività necessarie alla corretta gestione del rifiuto e cioè:

- Verifica di riempimento container dedicati alla raccolta in modo differenziato;
- Avvio ad Impianti opportunamente individuati dall'Amministrazione Comunale ed autorizzati alla ricezione dei rifiuti, mediante l'utilizzo di appositi mezzi Lifty-car;
- Pulizia e mantenimento area del Centro;
- Gestione Tecnica/Amministrativa della documentazione di trasporto rifiuti con relativa organizzazione dei viaggi di conferimento.



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



Il Centro è operativo dall'anno 2013. Di seguito si riportano alcuni dati del servizio, per come è stato organizzato.

VOCE	DATO	note
n° utenti servizio (Persone)	22.912	<u>Fonte Dati Tutta Italia Agg.01.01.2023</u>
n° potenziali utilizzatori del servizio	22.912	Utenze domestiche o utenze non domestiche previa autorizzazione comunale
Kmq di territorio coperti dal servizio	18 kmq	<u>Tutto il territorio comunale.</u>
<u>Operatori</u>	<u>2</u>	<u>Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti</u>
fasce orarie apertura CDR		ORARIO Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00 Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Ven 07.00-13.00 Sab 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Dom 09.00-12.00
tariffe applicate	Gratis	<u>Non è previsto alcun tipo di pagamento diretto da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.</u>

Nel CCR viene effettuato sia il deposito temporaneo (all'interno di appositi contenitori/cassoni scarrabili) di alcune tipologie di rifiuti raccolti durante il servizio di igiene urbana, sia il conferimento di rifiuti da parte dei cittadini. Secondo quanto indicato sul portale del comune di Genzano, vengono conferiti i seguenti rifiuti:

1. rifiuti di carta e cartone	20 01 01
2. rifiuti in vetro	20 01 02
3. frazione organica umida	20 01 08
4. abiti e prodotti tessili	20 01 10 e 20 01 11
5. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21*
6. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36
7. oli e grassi commestibili	20 01 25
8. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*
9. vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27* e 20 01 28
10. vetro e metallo	15.01.06
11. farmaci	20 01 31*
12. batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche)	20 01 33*
13. legno	20 01 38
14. rifiuti metallici	20 01 40
15. sfalci e potature	20 02 01
16 ingombranti	20 03 07
17. Imballaggi in plastica	15.01.02
18. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal	17 01 07



conduttore della civile abitazione)

- materiali ingombranti (suppellettili e mobilia)
- elettrodomestici (lavastoviglie, lavatrici, scaldabagni, piani cottura ecc.)
- rifiuti pericolosi (frigoriferi, televisori, monitor, computer, condizionatori, surgelatori)
- lampade al neon e/o fluorescenti
- pitture e vernici
- batterie al piombo e accumulatori
- inerti (calcinacci in sacchi da 50 litri, massimo 5 sacchetti per edilizia)
- rifiuti da costruzione e demolizione
- sfalci e potature e altri rifiuti biodegradabili
- legno
- metalli ferrosi e non ferrosi
- imballaggi materiali misti
- imballaggi di metallo
- toner





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### 7.8.4.5. Lanuvio

Il servizio di gestione del Centro di Conferimento comunale sito nel Comune di Lanuvio in Via Asturra 166 A per i rifiuti in modo differenziato è strettamente connesso all'attivazione del servizio di raccolta differenziata col metodo del porta a porta.

È un servizio gratuito, offerto a tutta la cittadinanza. Possono usufruirne infatti tutti i residenti del Comune di Lanuvio, per lo smaltimento delle frazioni merceologiche provenienti da utenze domestiche, negli orari di apertura al pubblico.

Per la gestione del Centro è prevista una dotazione di personale pari a 2 unità.

Nelle fasce orarie durante le quali non è previsto l'accesso al Centro da parte dei cittadini, i mezzi della Società affidataria provvedono a tutte le attività necessarie alla corretta gestione del rifiuto e cioè:

- Verifica di riempimento container dedicati alla raccolta in modo differenziato;
- Avvio ad Impianti opportunamente individuati dall'Amministrazione Comunale ed autorizzati alla ricezione dei rifiuti, mediante l'utilizzo di appositi mezzi Lifty –car;
- Pulizia e mantenimento area del Centro;
- Gestione Tecnica/Amministrativa della documentazione di trasporto rifiuti con relativa organizzazione dei viaggi di conferimento.

Di seguito si riportano le tipologie di rifiuto che si possono conferire e gli orari di apertura:

Cosa si può conferire al Centro di Raccolta:

VOCE	DATO	note
<u>n° utenti servizio (Popolazione)</u>	12.888	<u>Fonte Dati Tutta Italia Agg.01.01.2023</u>
<u>n° potenziali utilizzatori del servizio</u>	12.888	Utenze domestiche o utenze non domestiche previa autorizzazione comunale
<u>Kmq di territorio coperti dal servizio</u>	43,76 kmq	<u>Tutto il territorio comunale.</u>
<u>Operatori</u>	<u>2</u>	<u>Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti</u>
<u>fasce orarie apertura CDR</u>		Orario in vigore dal 7 Marzo 2024 Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00 Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Ven 07.00-13.00 Sab 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Dom 09.00-12.00
<u>tariffe applicate</u>	Gratis	<u>Non è previsto alcun tipo di pagamento diretto da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.</u>



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



1. rifiuti di carta e cartone	20 01 01
2. rifiuti in vetro	20 01 02
3. frazione organica umida	20 01 08
4. abiti e prodotti tessili	20 01 10 e 20 01 11
5. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio	20 01 21*
6. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche	20 01 23*, 20 01 35* e 20 01 36
7. oli e grassi commestibili	20 01 25
8. oli e grassi diversi da quelli al punto precedente, ad esempio oli minerali esausti	20 01 26*
9. vernici, inchiostri, adesivi e resine	20 01 27* e 20 01 28
10. vetro e metallo	15.01.06
11. farmaci	20 01 31*
12. batterie ed accumulatori di cui alle voci 160601* 160602* 160603* (provenienti da utenze domestiche)	20 01 33*
13. legno	20 01 38
14. rifiuti metallici	20 01 40
15. sfalci e potature	20 02 01
16 ingombranti	20 03 07
17. Imballaggi in plastica	15.01.02
18. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 01 07

- grandi elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, congelatori, cucine, frigoriferi, computer, televisori, etc.);
- piccoli elettrodomestici (phon, ferri da stiro, tostapane, fornetti, carica batterie, alimentatori, telefoni cellulari);
- lampade al neon e a risparmio energetico;
- batterie al piombo (batterie esauste di auto e moto);
- detriti risultanti da piccoli lavori domestici, sanitari (lavabo, WC, vasche da bagno, etc.);
- sfalci, foglie e potature;
- carta, cartone, imballaggi in plastica e alluminio, vetro;
- rifiuti urbani ingombranti (mobili, tavoli, librerie, comò, comodini, armadi, materassi, reti da letto, poltrone, divani etc.).
- indumenti usati e accessori di abbigliamento

Si precisa infine che l'abbandono di rifiuti su suolo rappresenta un reato, e ciò vale anche all'esterno dell'isola ecologica comunale. Pertanto, quanto a cui si è assistito nei giorni scorsi, seppur per mano di una minoranza dei cittadini, rappresenta una condotta incivile inaccettabile, quanto illecita, che, come tale, sarà perseguita ai sensi del vigente D.Lgs. 152/2006 s.m.i..



*Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma*







### 7.8.5. Raccolta porta a porta

#### 7.8.5.1. Raccolta P.a.P. Velletri

Nell'intento di ottenere un notevole aumento della percentuale della raccolta differenziata, il Comune di Velletri e la VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. hanno adottato un sistema di raccolta rifiuti urbani domestici con modalità "Porta a Porta" presso le utenze del territorio comunale.

Il sistema di raccolta domiciliare dei RU interessa le seguenti frazioni merceologiche:

- umido
- secco non riciclabile
- carta e cartone (raccolta congiunta)
- imballaggi in plastica
- imballaggi in vetro e lattine (raccolta congiunta)

Il servizio è stato attivato a partire dal Luglio 2012, successivamente sono stati attivate altre zone di servizio per coprire le restanti parti del territorio veliterno.

La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A mette a disposizione della cittadinanza le seguenti tipologie di contenitori per la raccolta differenziata:

- Per frazione umida, in casa: sottolavelli areati da 10 lt per ogni famiglia con dotazione di relativi sacchi in "materiale compostabile", plastica o carta. Per l'esposizione di tale frazione merceologica si forniscono mastelli da 40 lt dotati di chiusura antirandagismo o bidoni carrellati a due ruote da 120-240-660 lt per le utenze non domestiche (Und);
- Per la raccolta delle restanti frazioni merceologiche: mastelli impilabili da 30-40 lt; bidoni carrellati a due ruote da 120-240-360-660 per le Und; sacchi in HDPE con spessore minimo 22 micron (70 lt / 110 lt) per la sola raccolta degli imballaggi in plastica e del secco residuo.

I colori dei contenitori o solo dei coperchi, in funzione delle frazioni merceologiche da raccogliere, sono i seguenti:

- Grigio scuro/nero: secco residuo;
- Marrone: frazione umida;
- Giallo: imballaggi in plastica;
- Bianco: carta e cartone;
- Verde: imballaggi in vetro e lattine.

Per il servizio vengono impiegati appositi mezzi classificati in mini-compattatori /costipatori, mezzi a vasca e compactatori posteriori.

Gli stessi sono provvisti di autisti ed operatori specializzati ed istruiti per le nuove modalità di raccolta. I conferimenti dei materiali raccolti in modo differenziato in parte vengono effettuati all'interno del CDR (centro di raccolta comunale) ed in parte presso impianti autorizzati alla ricezione ed opportunamente individuati dal produttore del rifiuto "Comune di Velletri".

Attualmente il servizio comprende tutto il territorio comunale, compreso il centro storico( dove viene effettuata una raccolta notturna).

Con la modifica del servizio per le sole Utenze Domestiche avvenuta nel Mese di Maggio 2019 ed in virtù della nuova Ordinanza Sindacale emanata in data 17 Maggio 2019 n. 199, è stato rideterminato oltre che il perimetro di raccolta in modalità notturna anche i calendari di raccolta. Tutte le attività sono state precedute da apposita campagna di comunicazione e sensibilizzazione ambientale, anche mediante l'impiego di una specifica applicazione Junker <http://www.junkerapp.it/cerca-il-tuo-comune/>



La frequenza di raccolta è stata determinata come da seguente tabella:

## Centro Città “Servizio Notturmo”

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Umido	3/7
Plastica	1/7
Vetro/ Metalli	1/7
Carta	1/7
Residuo Secco	1/7

## Esterno Città “Servizio Mattutino” (Sud-Est, Sud-Ovest, Fascia Montana)

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Umido	2/7
Plastica	1/7
Vetro/ Metalli	1/7
Carta	1/7
Residuo Secco	1/7

### 7.8.5.2. Raccolta P.a.P. Albano

#### SERVIZIO DI RACCOLTA PAP

L'avvio del servizio raccolta rifiuti in modo differenziato nei comuni limitrofi, nonché l'incremento della popolazione residente hanno determinato nuove esigenze sul territorio, che influiscono sull'organizzazione della raccolta dei rifiuti col metodo del Porta a Porta.

Di concerto con la società VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. che gestisce il servizio di raccolta e trasporto rifiuti, l'Amministrazione del Comune di Albano Laziale ha ritenuto opportuno rimodulare il progetto di raccolta differenziata p.a.p. sulla prima porzione di territorio, modificandone area geografica e numero di abitanti.

A partire dal gennaio 2017, si è completata la copertura totale del territorio cittadino, con l'attivazione del servizio PaP anche nel centro storico dove viene effettuata una raccolta notturna.

#### DESCRIZIONE PROGETTO

Il progetto ha previsto la suddivisione delle aree in quattro Zone più il centro Storico, che sono denominate “Step”; nello step III si includono le frazioni di Cecchina e Pavona. Le Zone presentano caratteristiche diverse che vanno da utenze mono, condominiali ed in ultimo soprattutto la Zona di Pavona con un forte numero di Und (Fabbriche). Anche se i perimetri sono separati tutti hanno anelli di congiunzione individuati su strade principali. Per questa prima ipotesi si ipotizza l'attuale svolgimento del servizio tenuto conto degli ultimi aggiornamenti legati alle frequenze di svuotamento e di diversificazione del servizio. Di seguito si identificano graficamente le vie e le zone della città interessate dal progetto



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



	Il Step Zona Albano Centro A
	Il Step Zona Pavona Industriale
	Il Step Zona Cecchina A

Le frazioni raccolte in modo differenziato (sia per le Utenze Domestiche che per le Utenze non Domestiche) sono le seguenti, mediante l'uso di idonei contenitori e sacchi di colore differenziato:

- Residuo da raccolta differenziata
- Umido
- carta e cartone
- vetro e lattine (raccolta congiunta)
- plastica

La frequenza di raccolta è stata determinata come da seguente tabella:

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Umido	3/7
Plastica	1/7
Vetro/ Metalli	1/15
Carta	1/7
Residuo Secco	1/7

Per il servizio vengono impiegati appositi mezzi classificati in mini-compattatori /costipatori, mezzi a vasca e compactatori posteriori.

Gli stessi sono provvisti di autisti ed operatori specializzati ed istruiti per le nuove modalità di raccolta.

I conferimenti dei materiali raccolti in modo differenziato in parte vengono effettuati all'interno del CDR (centro di raccolta comunale) ed in parte presso impianti autorizzati alla ricezione ed opportunamente individuati dal produttore del rifiuto "Comune di Albano Laziale".

Nel mese di Maggio 2019 è entrata in vigore la Tariffa Puntuale dei Rifiuti (Tarip), al cittadino del Comune di Albano Laziale, dovrà corrispondere il pagamento della tassa sui rifiuti oltre che quanto previsto dalle classiche variabili (nucleo e metri quadrati) anche in funzione dell'esposizione del rifiuto residuo (indifferenziato)



7.8.5.3. Raccolta P.a.P. Lariano

Nel Comune di Lariano dall'anno 2011 è attivo il servizio di raccolta differenziata Porta a Porta. A partire dall'anno 2016 abbiamo iniziato la sostituzione dei contenitori oramai non più funzionanti. Ad oggi, visto l'esperienza maturata nel corso degli anni, si è appurato che i contenitori condominiali favoriscono la cattiva separazione dei rifiuti e l'esposizione continua senza il rispetto di regole del conferimento e del relativo calendario, pertanto, di concerto con l'Amministrazione Comunale, previa adeguata campagna di comunicazione e sensibilizzazione già a partire dal primo semestre 2018, si è proceduto alla graduale trasformazione di tutti i condomini presenti sul territorio mediante la consegna del Kit mono utenza. Di fatto il Servizio è caratterizzato da una raccolta puntuale PaP delle seguenti tipologie di rifiuto (suddiviso per Ud e UnD):

Utenze Domestiche (Ud)

rifiuto residuo  
organico  
carta  
imballaggio vetro  
imballaggio plastica e metalli

Utenze Non Domestiche (UnD)

rifiuto residuo  
organico  
carta  
imballaggio vetro  
imballaggio plastica e metalli  
imballaggio in cartone

La frequenza di raccolta è stata determinata come da seguente tabella:

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Umido	2/7
Plastica e Metallo	1/7
Vetro	1/15
Carta e cartone	1/15
Residuo Secco	1/7



## 7.8.5.4. Raccolta P.a.P. Genzano di Roma

Tutte le attività propedeutiche alla relativa attivazione hanno seguito il corretto iter impartito dall'allora Provincia ora Area Metropolitana, nonché le indicazioni fornite dall'Amministrazione Comunale. A tal proposito nella descrizione seguente è sintetizzate le attuali organizzazioni del servizio. Il Servizio è caratterizzato da una raccolta puntuale PaP delle seguenti tipologie di rifiuto (suddiviso per Ud e UnD):

### **Dal mese di Luglio 2023**

#### **Utenze Domestiche (Ud)**

rifiuto residuo  
organico  
carta e cartone  
imballaggio vetro e metallo  
imballaggio plastica

#### **Utenze Non Domestiche (UnD)**

rifiuto residuo  
organico  
carta e cartone  
imballaggio vetro e metallo  
imballaggio plastica  
imballaggio in cartone

In particolare, tutta la raccolta differenziata con criterio "Porta a Porta" attivata si avvale di idonei contenitori dedicati alla raccolta della singola frazione del rifiuto differenziato. I contenitori sono personalizzati con le indicazioni dei rifiuti conferibili.

**Per ciò che attiene la raccolta differenziata riguardante le utenze domestiche in condomini con almeno sei abitazioni, queste vengono, secondo le disposizioni impartite dall'Amministrazione Comunale, dotate di idonei carrellati.**

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Umido	3/7
Plastica	1/7
imballaggio vetro e metallo	1/7
Carta e cartone	1/7
Residuo Secco	1/7

Dal 04 Gennaio 2024 è entrata in vigore la tariffa puntuale (Tarip) per le utenze domestiche. Il rifiuto SECCO RESIDUO viene esposto il Giovedì come da Calendario in appositi mastelli dotati di un microchip associato all'utenza che consente agli operatori di contabilizzare gli svuotamenti mediante un sistema digitalizzato. Riducendo l'esposizione del mastello grigio attraverso un'esatta differenziazione dei rifiuti, l'utente potrà usufruire di una riduzione della bolletta TARIP.



## 7.8.5.5. Raccolta P.a.P. lanuvio

Tutte le attività propedeutiche alla relativa attivazione hanno seguito il corretto iter impartito dall'allora Provincia Area Metropolitana, nonché le indicazioni fornite dall'Amministrazione in seno alle aree di attivazione, contenitori / tipologia di servizio da effettuare. A tal proposito nella descrizione seguente verranno sintetizzate le attuali organizzazioni del servizio.

Di fatto il Servizio è caratterizzato da una raccolta porta a porta delle seguenti tipologie di rifiuto (suddiviso per Ud e UnD):

### **Utenze Domestiche (Ud)**

rifiuto residuo  
organico  
carta e cartone  
imballaggio vetro  
imballaggio plastica e metallo

### **Utenze Non Domestiche (UnD)**

rifiuto residuo  
organico  
carta e cartone  
imballaggio vetro  
imballaggio plastica e metallo  
imballaggio in cartone

In particolare, tutta la raccolta differenziata con criterio "Porta a Porta" attivata si avvale di idonei contenitori dedicati alla raccolta della singola frazione del rifiuto differenziato. I contenitori sono e saranno personalizzati con le indicazioni dei rifiuti conferibili.

### **Centro storico, centro urbano e Campoleone**

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Umido	2/7 da maggio a settembre 3/7
Plastica e metallo	1/7
imballaggio vetro	1/7
Carta e cartone	1/7
Residuo Secco	1/7

### **Campagna e zone periferiche**

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Umido	1/7 per chi non effettua il compostaggio
Plastica e metallo	1/14
imballaggio vetro	1/mese
Carta e cartone	1/14



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Residuo Secco	1/7

Tutti i calendari sono rinvenibili mediante l'applicazione JUNKER

### 7.9. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – VALORE ATTESO

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. si impegna a garantire la continuità e regolarità dei servizi di Igiene Urbana sulla base degli standard specificati per ciascun servizio.

L'azienda ha adottato un Sistema di Gestione Integrato Qualità – Ambiente – Salute e Sicurezza sul Lavoro aziendale secondo le norme internazionali UNI EN ISO 9001:2015 - UNI EN ISO 14001:2015 – UNI ISO 45001:2018 al fine di garantire il controllo dei propri servizi ed il miglioramento continuo delle proprie performance, sia verso l'efficienza ed efficacia che verso la riduzione degli impatti ambientali generati.

Nel quadro del citato Sistema di gestione Integrato sono stati dunque definiti appositi indicatori che vengono monitorati nel continuo e che vengono comunicati ai cittadini mediante la presente Carta dei Servizi:

Processo	Indicatore	Responsabile della raccolta dato e calcolo
<b>Verifica della soddisfazione del Cliente</b> <i>Informazioni di ritorno</i>	Numero segnalazioni di disservizi da parte di Comuni e Utenti	Segreteria Tecnica/Dipartimentale
	Percentuale di segnalazione evasa	Segreteria Tecnica/Dipartimentale
	Tempi di risoluzione del disservizio	Segreteria Tecnica/Dipartimentale
<i>Ingombranti-Raccolte Ingombranti Straordinarie</i>	Numero di Ritiro Domiciliare	Segreteria Tecnica/Dipartimentale
<i>Centro di Raccolta Comunale</i>	Numero di Accessi Anno	Segreteria Tecnica/Dipartimentale

### 7.10. SEGNALAZIONI RICEVUTE DAI CITTADINI

Di seguito siamo ad illustrare l'andamento ed il tipo di segnalazioni ricevute dai cittadini in merito ai servizi erogati.

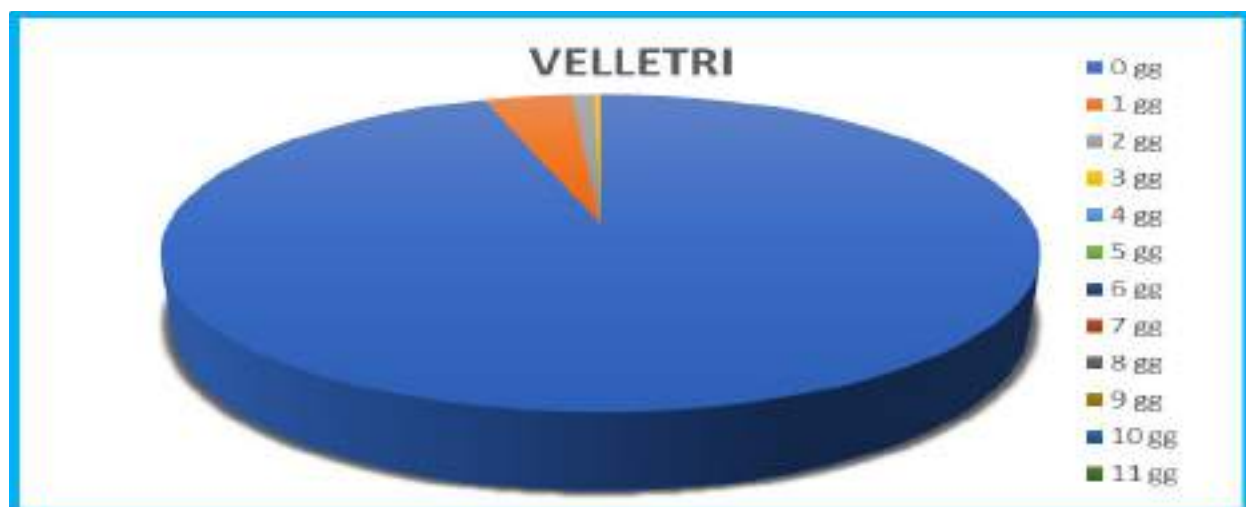


### 7.10.1. VELLETRI – 2023

Tempi di Chiusura Segnalazioni

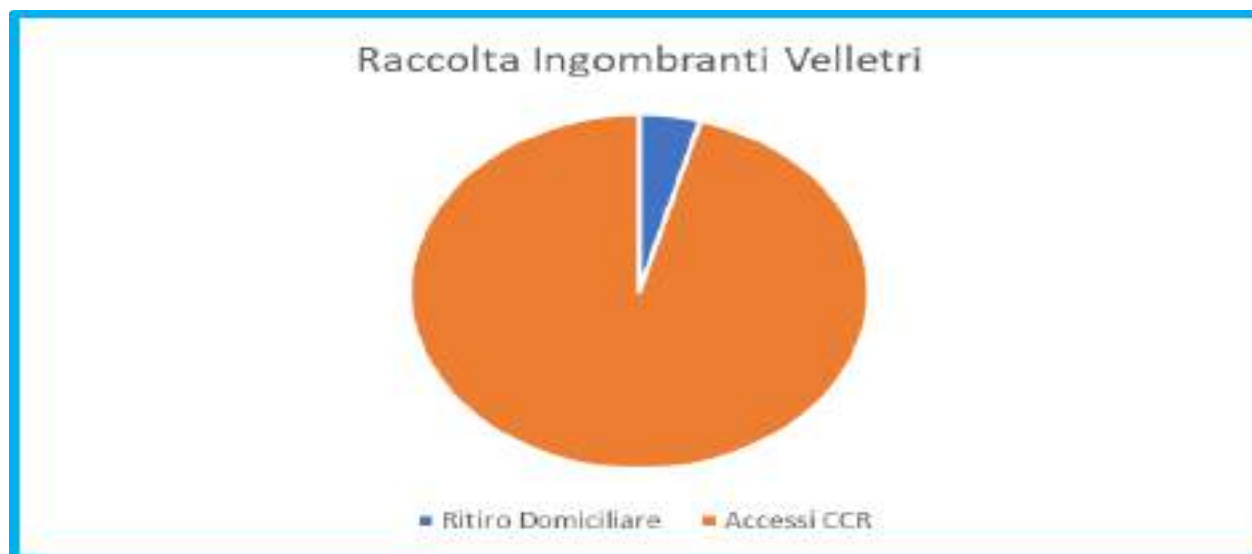
		NR	%
<b>Descrizione</b>	<b>Codi- ce</b>	<b>391</b>	<b>100%</b>
Porta a Porta	PAP	282	72%
Rifiuti solidi urbani	RSU	66	17%
Spazzamento	SPZ	12	3%
Centro di Raccolta	CDR	0	0%
Diserbo	DSB	1	0%
Sanificazione Cassonetti	SCA	1	0%
Cestini Stradali	SCS	0	0%
Richiesta Informazioni	INF	29	7%

Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	370	94,87%	0 gg
1	15	3,85%	1 gg
2	4	1,03%	2 gg
3	1	0,26%	3 gg
4	0	0,00%	4 gg
5	0	0,00%	5 gg
6	0	0,00%	6 gg
7	0	0,00%	7 gg
8	0	0,00%	8 gg
9	0	0,00%	9 gg
10	0	0,00%	10 gg
11	0	0,00%	11 gg





GESTIONE INGOMBRANTI		
Ritiro Domiciliare	1.196	4,27%
Accessi CCR	26.832	95,73%
	28.028	100,00%





### 7.10.2. ALBANO – 2023

Tempi di Chiusura Segnalazioni

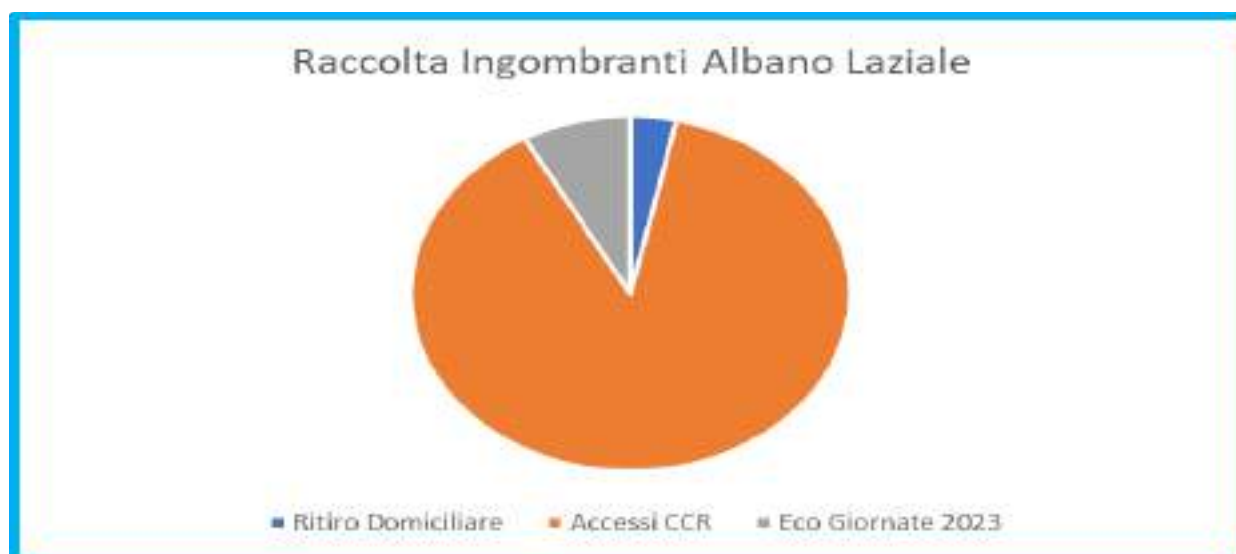
		NR	%
<b>Descrizione</b>	<b>Codice</b>	<b>375</b>	<b>100%</b>
<i>Porta a Porta</i>	<b>PAP</b>	375	100%
<i>Rifiuti solidi urbani</i>	<b>RSU</b>	0	0%
<i>Spazzamento</i>	<b>SPZ</b>	0	0%
<i>Centro di Raccolta</i>	<b>CDR</b>	0	0%
<i>Diserbo</i>	<b>DSB</b>	0	0%
<i>Sanificazione Cassonetti</i>	<b>SCA</b>	0	0%
<i>Cestini Stradali</i>	<b>SCS</b>	0	0%
<i>Richiesta Informazioni</i>	<b>INF</b>	0	0%

Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	217	57,87%	0 gg
1	138	36,80%	1 gg
2	12	3,20%	2 gg
3	2	0,53%	3 gg
4	3	0,80%	4 gg
5	1	0,27%	5 gg
6	0	0,00%	6 gg
7	2	0,53%	7 gg
8	0	0,00%	8 gg
9	0	0,00%	9 gg
10	0	0,00%	10 gg
11	0	0,00%	11 gg





GESTIONE INGOMBRANTI		
Ritiro Domiciliare	885	3,38%
Accessi CCR	23.177	88,62%
Eco Giornate 2023	2.091	8,00%
	26.153	100,00%



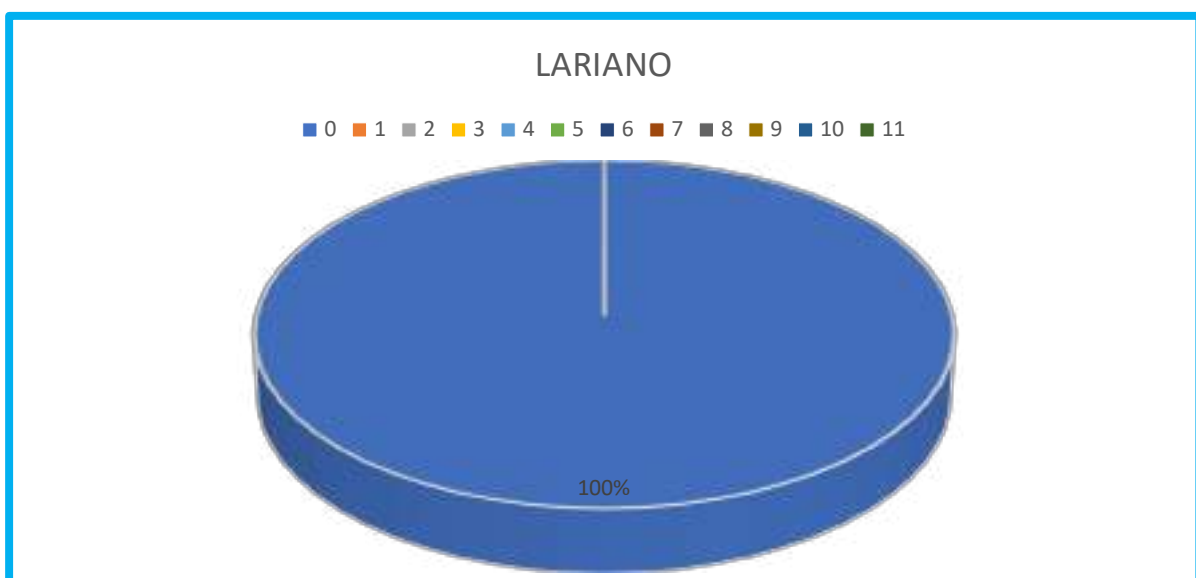


### 7.10.3. LARIANO – 2023

Tempi di Chiusura Segnalazioni

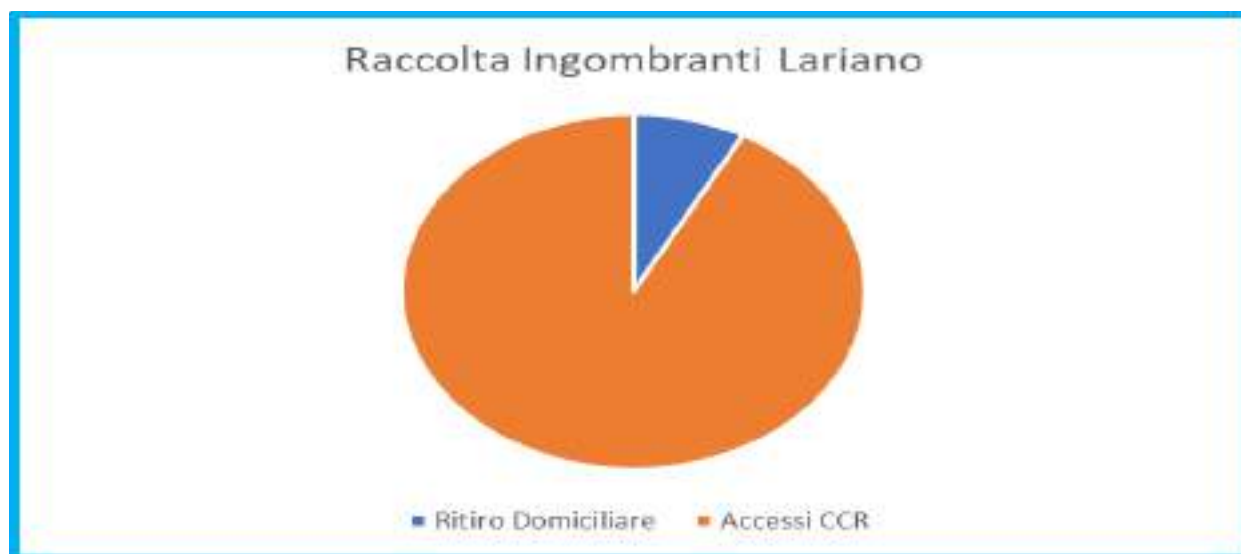
		NR	%
<b>Descrizione</b>	<b>Codice</b>	<b>83</b>	<b>100%</b>
Porta a Porta	PAP	83	100%
Rifiuti solidi urbani	RSU	0	0%
Spazzamento	SPZ	0	0%
Centro di Raccolta	CDR	0	0%
Diserbo	DSB	0	0%
Sanificazione Cassonetti	SCA	0	0%
Cestini Stradali	SCS	0	0%
Richiesta Informazioni	INF	0	0%

Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	83	100,00	0 gg
1	0	-	1 gg
2	0	-	2 gg
3	0	-	3 gg
4	0	-	4 gg
5	0	-	5 gg
6	0	-	6 gg
7	0	-	7 gg
8	0	-	8 gg
9	0	-	9 gg
10	0	-	10 gg
11	0	-	11 gg





GESTIONE INGOMBRANTI		
Ritiro Domiciliare	827	7,84%
Accessi CCR	9.725	92,16%
	10.552	100,00%





**7.10.4. GENZANO DI ROMA – 2023**

Tempi di Chiusura Segnalazioni

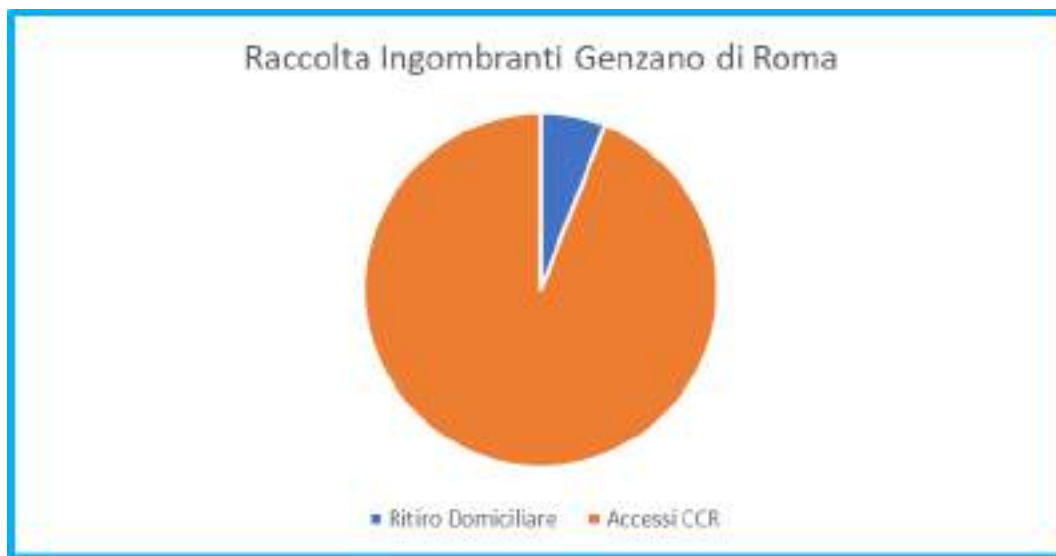
		<b>NR</b>	<b>%</b>
<b>Descrizione</b>	<b>Codi- ce</b>	<b>283</b>	<b>100%</b>
<i>Porta a Porta</i>	<b>PAP</b>	283	100%
<i>Rifiuti solidi urbani</i>	<b>RSU</b>	0	0%
<i>Spazzamento</i>	<b>SPZ</b>	0	0%
<i>Centro di Raccolta</i>	<b>CDR</b>	0	0%
<i>Diserbo</i>	<b>DSB</b>	0	0%
<i>Sanificazione Cassonetti</i>	<b>SCA</b>	0	0%
<i>Cestini Stradali</i>	<b>SCS</b>	0	0%
<i>Richiesta Informazioni</i>	<b>INF</b>	0	0%

<b>Giorni di Risposta</b>	<b>N reclami</b>	<b>%</b>	<b>GG</b>
0	232	81,98%	0 gg
1	49	17,31%	1 gg
2	2	0,71%	2 gg
3	0	0,00%	3 gg
4	0	0,00%	4 gg
5	0	0,00%	5 gg
6	0	0,00%	6 gg
7	0	0,00%	7 gg
8	0	0,00%	8 gg
9	0	0,00%	9 gg
10	0	0,00%	10 gg
11	0	0,00%	11 gg





GESTIONE INGOMBRANTI		
Ritiro Domiciliare	1.145	5,95%
Accessi CCR	18.111	94,05%
	19.256	100,00%





## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### 7.11. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

Gentile Cittadino,

con il presente documento intendiamo raccogliere le Sue impressioni sui servizi erogati dalla ns. Azienda nel territorio del Suo Comune, allo scopo di comprendere come le azioni messe in campo per garantire una città pulita e preservare l'ambiente da inquinamento e abbandono siano da Lei valutate ed apprezzate.

Il Questionario è disponibile sul sito Web [www.volscambiente.it](http://www.volscambiente.it) e, una volta compilato può essere rinviato via mail all'indirizzo [info@volscambiente.it](mailto:info@volscambiente.it), via fax al numero 06-96154021 oppure consegnato direttamente nei ns. Uffici di Via Troncavia, 6 a Velletri.

È obbligatorio indicare il Comune e la Via in cui è ubicata la Sua abitazione/Esercizio, mentre è possibile non indicare il proprio nominativo.

Ringraziandola per la preziosa collaborazione, Le porgiamo Distinti Saluti.

Volsca Ambiente e Servizi SpA

<b>Data Compilazione</b>	
<b>Comune</b>	
<b>Indirizzo</b>	
<b>Nome</b>	
<b>Cognome</b>	

#### ***Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003 e del Regolamento UE n. 2016/679 (GDPR)***

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03 e dell'art. 13 del Regolamento UE n. 2016/679, La informiamo che i dati richiesti sono necessari per poter procedere alla gestione della Sua segnalazione e saranno trattati, con o senza l'ausilio di strumenti elettronici, esclusivamente per tale finalità. Il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di dare esecuzione a quanto richiesto.

I dati personali verranno trattati, nel rispetto delle misure atte a garantirne la sicurezza e la riservatezza, dal personale incaricato che abbia necessità di averne conoscenza nell'espletamento delle proprie attività.

I Suoi dati non verranno diffusi.

Titolare del trattamento dei dati personali è VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A., con sede a Velletri (RM) in via Troncavia, 6.

Responsabili del trattamento dei dati personali, in relazione alle attività affidate, sono il dirigente competente del servizio e le società che forniscono servizi web a VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. L'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso l'ufficio di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A., Velletri (RM), via Troncavia, 6.

Per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/03 ed articoli dal 15 al 22 del Regolamento UE n. 2016/679 (tra cui il diritto a richiedere la conferma dell'esistenza o meno di propri dati personali, l'aggiornamento, la rettifica ovvero l'integrazione degli stessi) potrà rivolgersi al Responsabile del trattamento.

Letta l'informativa, autorizzo il trattamento dei dati personali ai sensi del D. Lgs. 196/2003 e del Regolamento UE n. 2016/679 .

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



VOCE	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
Impressione complessiva di pulizia del territorio			
Qualità complessiva del servizio			
Tempestività di intervento in caso di disservizio			
Adeguatezza dei contenitori e dei sacchetti PaP			
Accessibilità degli uffici (orari di apertura, parcheggi, assenza di barriere architettoniche)			
Tempi di attesa (in ufficio, per via telefonica, etc.)			
Cortesìa e disponibilità del personale a contatto con il pubblico			
Disponibilità di informazioni sul servizio (depliant, sito web, carta dei servizi, ecc.)			
Orari di apertura del Centro di Raccolta			
Accessibilità e fruibilità del Centro di Raccolta			
Cortesìa e professionalità mostrate dal personale del Centro di Raccolta			
<b>Suggerimenti e Note</b>			



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



### 7.12. SEGNALAZIONI E RECLAMI

Spett.le VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA SPA  
Via Troncavia n. 6  
00049 Velletri (RM)  
mail: info@volscambiente.it  
pec : volscaservizispa@legalmail.it

MOTIVO DEL CONTATTO:  SEGNALAZIONE  RECLAMO

CONTATTO PER LA SEDE DI :  VELLETRI  ALBANO  LARIANO  GENZANO DI  
ROMA  
 LANUVIO

Il sottoscritto/a: \_\_\_\_\_  
(nome e cognome)

Fa presente quanto segue: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Recapiti di riferimento indirizzo: \_\_\_\_\_  
dello scrivente:

telefono: \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_

orari preferiti di ricontatto: \_\_\_\_\_  
(ove necessario)

Data \_\_\_\_\_

Firma (\*)  
\_\_\_\_\_



## 8. COMUNE DI GENZANO DI ROMA

Sede Comunale e sportello	Via Italo Belardi, 81 - 00045 - Genzano di Roma (RM)
Numero verde	06 93711206/296
Numero ufficio Tributi	06 93711206 06 93711296
E-mail	<a href="mailto:tributi@comune.genzanodiroma.roma.it">tributi@comune.genzanodiroma.roma.it</a>
PEC	<a href="mailto:protocollo@comunegenzanodiromapec.it">protocollo@comunegenzanodiromapec.it</a>
Sito web	<a href="http://www.comune.genzanodiroma.roma.it/">www.comune.genzanodiroma.roma.it/</a>
Trasparenza rifiuti	<a href="#">Servizio Igiene Pubblica - Carta della qualità del Servizio</a>
SPORTELLO AL PUBBLICO	Consentito solo su appuntamento da richiedere telefonicamente, tramite e-mail o in autonomia attraverso apposita piattaforma online ( <a href="#">Prenotazione Appuntamento</a> )

### ORARI TELEFONICI

Lunedì	15:30 – 17:30
Martedì/Mercoledì/Venerdì	09:00 – 12:00
Giovedì	15:30 – 17:30

### 8.1. SERVIZI EROGATI DAL COMUNE – LA TASSA SUI 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 TARIP di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata dal Regolamento TARIP 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 predispose 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.

In particolare, nel Comune di Genzano di Roma viene erogata la TARIP, la quale prevede che parte della quota variabile venga quindi calcolata sulla base del numero di svuotamenti (rifiuti indifferenziati) effettuati dalla singola utenza.

### 9. STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA

La presente Carta della qualità è aggiornata in ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante, all'Allegato A, il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Genzano di Roma nello **Schema I**. Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella 1 e 2 riportate al paragrafo successivo. Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- A. il **Comune di GENZANO DI ROMA** in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  1. **nuove iscrizioni, variazioni o cessazioni del servizio;**
  2. **ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI;**
  3. **alle richieste di rettifica degli importi addebitati;**
  4. **ai punti di contatto con l'utente** quali, gli sportelli fisici, il servizio telefonico e la Posta elettronica;
  5. **alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.**
  
- B. **Volsca Ambiente SPA** in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti



1. ai **reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza** (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade)
2. al **ritiro dei rifiuti su chiamata**
3. agli **interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature** per la raccolta domiciliare
4. alle **disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade**
5. alla **sicurezza del servizio**

## 9.1. 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 <sup>1</sup>
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
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.

<sup>1</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



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. <sup>2</sup>
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.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.

<sup>2</sup> N.A. si intende "non applicato" allo schema di riferimento



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



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.

### 9.2. OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE – GESTIONE TARIFFA TARI

#### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

##### **Modalità per l'attivazione/iscrizione al 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 link:

<https://www.comune.genzanodiroma.roma.it/servizi/tarip-tassa-rifiuti>

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:

<https://www.comune.genzanodiroma.roma.it/servizi/tarip-tassa-rifiuti>

in 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 152/06<sup>3</sup> 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 negli orari di apertura presso l'apposito sportello messo a disposizione dalla VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA in Via degli Artigiani n. 21.

### **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 inserire il link:

<https://www.comune.genzanodiroma.roma.it/servizi/tarip-tassa-rifiuti>

---

<sup>3</sup> 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 e online

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello presso la sede comunale il cui accesso è consentito previo appuntamento da richiedere via e-mail, telefonicamente o utilizzando l'apposito form disponibile sul sito Internet del Comune (<https://servizi.comune.genzanodiroma.roma.it/servizi/prenotazione-appuntamento>).

L'ufficio sarà aperto nei seguenti giorni e orari:

Lunedì	15:30 – 17:30
Martedì/Mercoledì/Venerdì	10:00 – 12:00
Giovedì	15:30 – 17:30

#### Obblighi di servizio telefonico

Il Comune di Genzano di Roma, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivi due **numeri dedicati** - **06 93711206/296** - cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe;

Volsca Ambiente SPA, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il **numero verde 800.453.333** 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.

Il gestore garantisce all'utente la più ampia gamma di modalità di pagamento e mette a disposizione dell'utente medesimo almeno i seguenti mezzi di pagamento:

- a) versamento presso gli sportelli postali;
- b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati;
- c) carte di credito.

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 semestrale<sup>4</sup>, 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.

---

<sup>4</sup> Qualora il numero di rate o la frequenza di invio del documento di riscossione siano maggiori di quanto sopra indicato, 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.



L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.

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) di un Tasso di interesse pari al tasso di interesse legale maggiorato del 2%.

### **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, in linea con le esigenze espresse dal contribuente, procede alla lavorazione dell'importo erroneamente addebitato attraverso:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta su conto corrente indicato dal contribuente.

## **9.3. OBBLIGHI DI QUALITÀ TECNICA – GESTIONE DEL SERVIZIO OPERATIVO**

### **SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA**

La società VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. garantisce all'utente il **ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio** con le modalità ed i limiti definiti dalla presente carta della qualità (paragrafo 7.8.1.1).

Ogni utente può richiedere il servizio, previa prenotazione al numero verde aziendale, per ogni servizio prenotato l'utente potrà richiedere l'asporto di un **massimo di 3 pezzi**.

### **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 fisico e online, 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**

Sul sito <https://www.volscambiente.it> sono reperibili I **calendari dei servizi di raccolta domiciliare** con esplicitati giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta, i calendari sono



consultabili dagli utenti semplicemente scegliendo il Comune nella sezione Eco Calendari o attraverso l'app Junker.

### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

Il gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade predispone un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio, da cui sia possibile evincere, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni e della verifica dell'indicatore di puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade (qualora previsto dallo schema regolatorio di riferimento). Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'ETC.

### SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore della raccolta ha attivato un numero verde raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata all'utente da parte del gestore del pronto intervento.

## 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



## *Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma*



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.

**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;



## Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



**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;



## *Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma*



**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.