



CARTA DEI SERVIZI

Comune di Genzano di Roma



Revisione: Dicembre 2024

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



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.....	5
6.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	6
6.2	Continuità.....	6
6.3	Partecipazione.....	6
6.4	Trasparenza.....	6
6.5	Efficacia ed efficienza.....	7
6.6	Qualità, Sicurezza, Ambiente.....	7
7.	VOLSCA AMBIENTE SPA.....	8
7.1	Chi è.....	8
7.2	Dove siamo e chi serviamo.....	13
7.3	Flusso delle Attività e Aspetti Ambientali connessi.....	15
7.4	Impianti/Discariche di Conferimento.....	20
7.5	Risultati delle attività della VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA.....	20
7.6	Strumenti aziendali di informazione.....	31
7.7	La tutela.....	32
7.8	Servizi di igiene ambientale.....	33
7.9	Standard di qualità del servizio – valore atteso.....	38
7.10	Segnalazioni ricevute dai cittadini.....	38
7.11	Questionario Soddisfazione Utente.....	41
7.12	Segnalazioni e reclami.....	43
8.	COMUNE DI GENZANO DI ROMA.....	44
8.1	Servizi erogati dal Comune – La Tassa sui rifiuti TARI.....	44
9.	STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA.....	45
9.1	Gli obblighi di servizio: riferimenti normativi.....	46
9.2	Obblighi di qualità contrattuale – Gestione tariffa TARI.....	48
9.3	Obblighi di qualità tecnica – gestione del servizio operativo.....	52



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.

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 2024.

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 Belardi n.81, Genzano di Roma (RM)
- sul sito web istituzionale del Comune [Comune di Genzano di Roma Carta della qualità del servizio | Sezioni Raccolta e Trasporto |](#)

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”.

Volasca 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

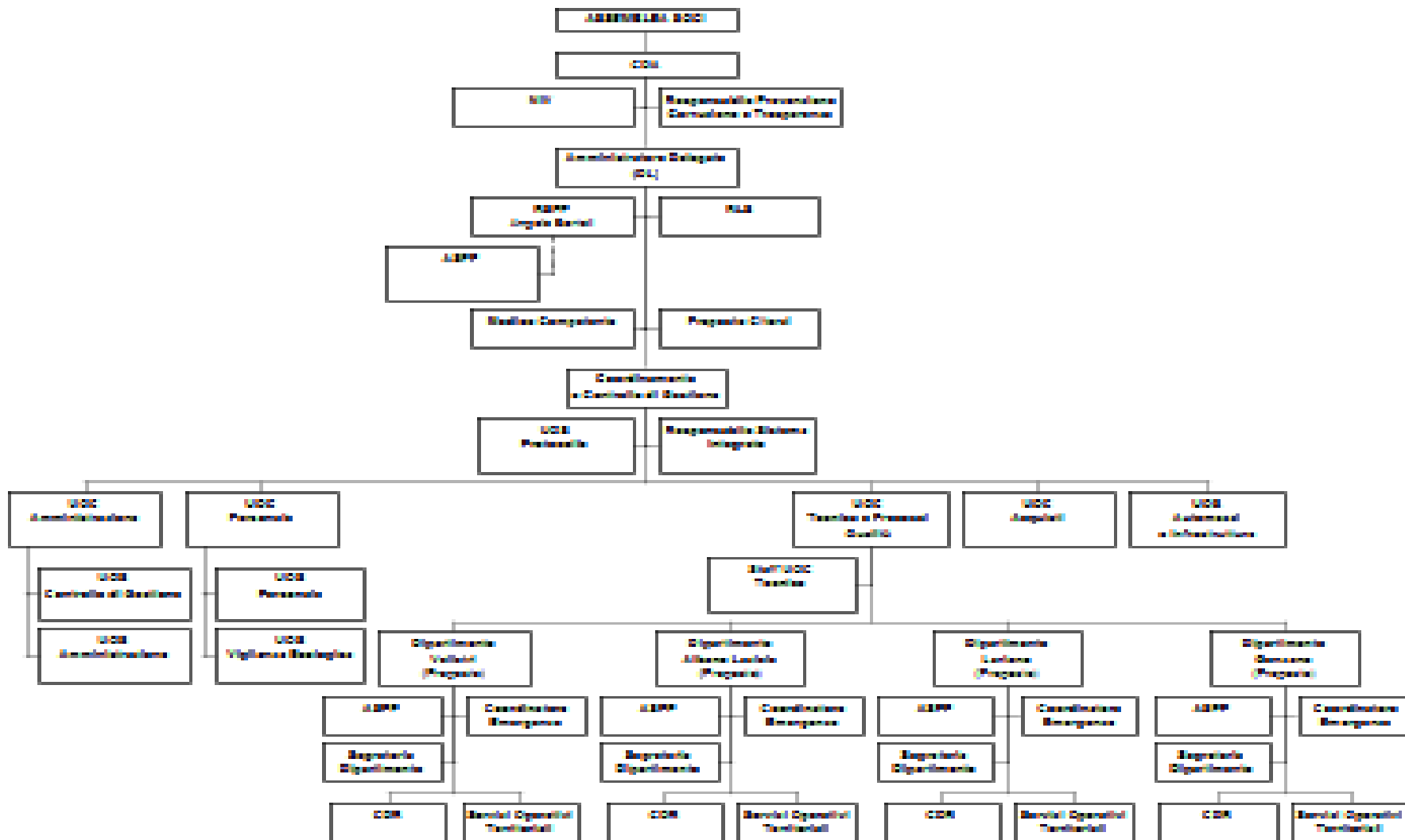
7.1. CHI È

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 245 dipendenti** (PART-TIME / FULL TIME Agg. Dicembre 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 2024; Per ciò che attiene il nuovo organigramma lo stesso con l'ingresso del nuovo Comune di Lanuvio, nonché riorganizzazione del settore tecnico, personale ed acquisti è in corso di aggiornamento - 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.



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



Di seguito si vengono riportati i relativi certificati Aggiornati ad dicembre 2024.



Dasa-Rägister

IE-0612-01

Certificato n.
Certificate n.

2012-06-19

Data di prima emissione
First issue date

2023-10-04

Data di ultima emissione
Last issue date

2026-10-12

Data di scadenza
Expiry date



C.E.O.

Dasa-Rägister S.p.A.
Italy - 00071 Pomezia - Roma
Via dei Castelli Romani, 22
Tel. +39-069 1622002
Fax +39-069 107126
www.dasa-raegister.com



Dasa-Rägister S.p.A.

certifica che il sistema di gestione per l'ambiente di
certifies that the environmental management system of

Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Italia - 00049 - Velletri (RM) - Via Troncavia, 6

E' stato verificato e trovato conforme ai requisiti dello standard
Has been assessed and found in compliance with the standard 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 diserbo 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 weeding, cleaning of public areas. Intermediation of waste without detention. Management of collection centres of urban and assimilated waste

Settori/ - Sector/s **39**

Allegati/ - Enclosure/s n. **1**

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo www.dasa-raegister.com.
Detailed and updated information regarding the Certification is available at www.dasa-raegister.com.
Certificazione rilasciata in conformità al Regolamento Tecnico ACCREDIA RT-09.
Certification issued in compliance with Technical Regulation ACCREDIA RT-09.

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Certificazione Dasa-Rägister, ed è sottoposta a un programma di sorveglianza annuale e ad un riesame ogni tre anni.
The validity of this Certificate is subordinated to full respect of that prescribed in Dasa-Rägister's Certification Regulation, of ISO 14001:2015 Standard requirements, to an annual surveillance programme and to a three yearly re-assessment.
This certificate is valid only if accompanied by the relevant enclosure/s.



Dasa-Rägister

IQ-0612-01

Certificato n.
Certificate n.

2012-06-01

Data di prima emissione
First issue date

2024-12-17

Data di ultima emissione
Last issue date

2026-10-04

Data di scadenza
Expiry date



C.E.O.

Dasa-Rägister S.p.A.
Italy - 00071 Pomezia - Roma
Via dei Castelli Romani, 22
Tel. +39-069 1622002
Fax +39-069 107126
www.dasa-raegister.com



Dasa-Rägister S.p.A.

certifica che il sistema di gestione per la qualità di
certifies that the quality management system of

Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Italia - 00049 - Velletri (RM) - Via Troncavia, 6

E' stato verificato e trovato conforme ai requisiti dello standard
has been assessed and found in compliance with the standard requirements

UNI EN ISO 9001:2015

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 diserbo stradale, pulizia di aree pubbliche. Intermediazione di rifiuti senza detenzione. Gestione di centri di raccolta per rifiuti urbani ed assimilati. Manutenzione del verde

for the following activities having as object
Planning and provision of urban hygiene services through the following activities: collection and transport of urban and similar waste, street sweeping and weed control, cleaning of public areas. Intermediation of waste without detention. Management of collection centres of urban and assimilated waste. Maintenance of green areas

Settori/ - Sector/s **28 39**

Allegati/ - Enclosure/s n. **1**

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo www.dasa-raegister.com.
Detailed and updated information regarding the Certification is available at www.dasa-raegister.com.

Riferisci alla documentazione del Sistema di Gestione Qualità dell'Organizzazione per i dettagli delle singole esclusioni ai requisiti della Norma UNI EN ISO 9001:2015.
La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Certificazione Dasa-Rägister, ed è sottoposta a un programma di sorveglianza annuale e ad un riesame ogni tre anni. Il presente Certificato è valido solo se accompagnato dai relativi allegati.
Refer to the Document of the Quality Management System of the Organization for details regarding the exclusion to UNI EN ISO 9001:2015 Standard requirements.
The validity of this Certificate is subordinated to full respect of that prescribed in Dasa-Rägister's Certification Regulation, of UNI EN ISO 9001:2015 Standard requirements, to an annual surveillance programme and to a three yearly re-assessment. This Certificate is valid only if accompanied by the relevant enclosure/s.



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



Dasa-Rägister

IS-1017-01

Certificato n.
Certificate n.

2017-10-13

Data di prima emissione
First issue date

2023-10-04

Data di ultima emissione
Last issue date

2026-10-12

Data di scadenza
Expiry date

C.E.O.

Dasa-Rägister S.p.A.
Italy - 00071 Pomezia - Roma
Via dei Castelli Romani, 22
Tel. +39-099 1622002
Fax +39-099 107126
www.dasa-raegister.com



ACCREDIA
SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICAZIONE

Dasa-Rägister S.p.A.

certifica che il sistema di gestione per la sicurezza di
certifies that the safety management system of

Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Italia - 00049 - Velletri (RM) - Via Troncavia, 6

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

UNI ISO 45001:2018

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 diserbo 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 weeding, cleaning of public areas. Intermediation of waste without detention. Management of collection centres of urban and assimilated waste

Settori/ - Sector/s 39

Allegato/ - Enclosure/s n. 1

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della
presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo
www.dasa-raegister.com.
Particular and updated information regarding this
Certification is available at www.dasa-raegister.com.

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto
delle prescrizioni del Regolamento di Certificazione Dasa-
Rägister, nei requisiti della Norma UNI ISO 45001:2018, ad un
programma di sorveglianza annuale e ad un riesame
ogni tre anni. Il presente Certificato è valido solo se
accompagnato dal relativo allegato.

The validity of this Certificate is subordinated by a full
respect of first prescribed in Dasa-Rägister's Certification
Regulation, of UNI ISO 45001:2018 Standard requirements,
to an annual surveillance programme and to a three yearly
re-assessment. This Certificate is valid only if accompanied
by the relevant enclosure.



Dasa-Rägister

IS-1017-01

Certificato n.
Certificate n.

2017-10-13

Data di prima emissione
First issue date

2024-12-17

Data di ultima emissione
Last issue date

2026-10-12

Data di scadenza
Expiry date

C.E.O.

Dasa-Rägister S.p.A.
Italy - 00071 Pomezia - Roma
Via dei Castelli Romani, 22
Tel. +39-099 1622002
Fax +39-099 107126
www.dasa-raegister.com



ACCREDIA
SISTEMI DI GESTIONE
CERTIFICAZIONE

Dasa-Rägister S.p.A.

certifica che il sistema di gestione per la sicurezza di
certifies that the safety management system of

Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Italia - 00049 - Velletri (RM) - Via Troncavia, 6

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

UNI EN ISO 45001:2023

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 diserbo stradale, pulizia di aree pubbliche, intermediazione di rifiuti senza detenzione. Gestione di centri di raccolta per rifiuti urbani ed assimilati. Manutenzione del verde

for the following activities having as object

Planning and provision of urban hygiene services through the following activities: collection and transport of urban and similar waste, street sweeping and weed control, cleaning of public areas. Intermediation of waste without detention. Management of collection centres of urban and assimilated waste. Maintenance of green areas

Settori/ - Sector/s 28 39

Allegato/ - Enclosure/s n. 3

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della
presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo
www.dasa-raegister.com.
Particular and updated information regarding the
Certification is available at www.dasa-raegister.com.

La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto
delle prescrizioni del Regolamento di Certificazione Dasa-
Rägister, nei requisiti della Norma UNI EN ISO 45001:2023,
ad un programma di sorveglianza annuale e ad un riesame
ogni tre anni. Il presente Certificato è valido solo se
accompagnato dal relativo allegato.

The validity of this Certificate is subordinated by a full
respect of first prescribed in Dasa-Rägister's Certification
Regulation, of UNI EN ISO 45001:2023 Standard
requirements, to an annual surveillance programme and to
a three yearly re-assessment. This Certificate is valid only
if accompanied by the relevant enclosure.



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 km², n. 39.788 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
Utenze Domestiche n. 18.659 Utenze non Domestiche 2.314 (Fonte Comune Agg.31.12.2024)
- Lariano, superficie di 22,50 km², 13.203 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
Utenze Domestiche n. 6.048 Utenze non Domestiche 643 (Fonte Comune Agg.31.12.2024)
- Velletri, superficie di 113,23 km², 52.655 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
Utenze Domestiche n. 24.198 Utenze non Domestiche 2.094 (Fonte Comune Agg.31.12.2024)
- Genzano di Roma, superficie di 18 km² 22.912 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
Utenze Domestiche n. 10.337 Utenze non Domestiche 1.426 (Fonte Comune Agg.31.12.2024)



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



- Lanuvio, superficie 43.76 km², 12.888 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023

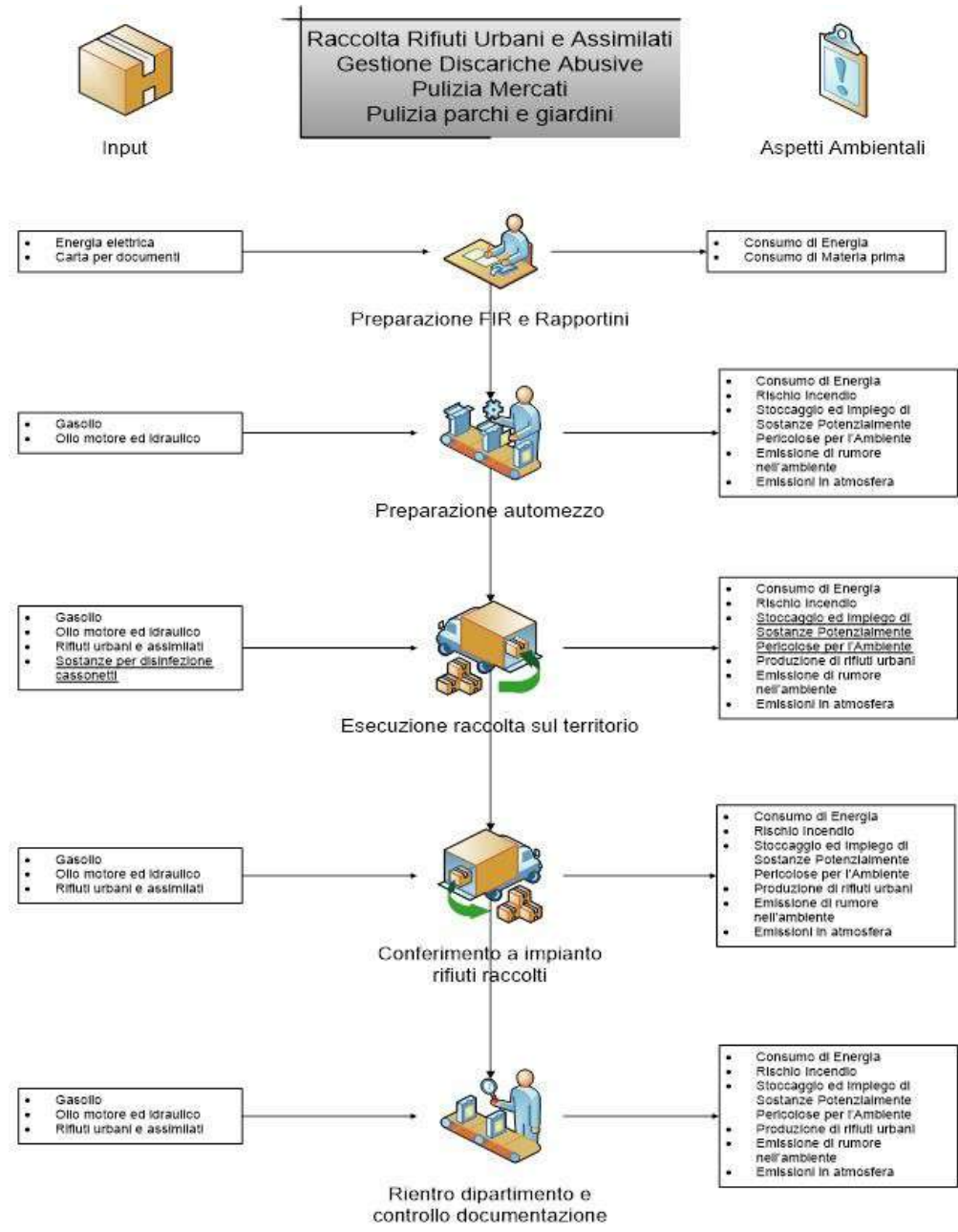
Utenze Domestiche n. 7.912 Utenze non Domestiche 354 (Fonte Comune Agg.31.12.2024)

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 n. 796 il comune di Albano laziale ha prorogato il contratto di affidamento del servizio al 31/05/2024, con Determina dirigenziale n.712 del 30/05/2024 nelle more di espletamento delle procedure previste al nuovo affidamento in house dal D.Lgs. 201/2022 ha prorogato il servizio fino al 30/11/2024, con Determina n.136 del 03.12.2024 ha prorogato il servizio fino al 31/05/2025.
- Lariano – Determina Affidamento Pluriennale REP 1653/2023 durata 01/11/2023 – 31/12/2027;
- Velletri – Determina Dirigenziale n° 1442 del 27/12/2016, con Delibera di Consiglio Comunale n.101 del 30/12/2024, nelle more di espletamento delle procedure previste al nuovo affidamento in house dal D.Lgs. 201/2022 ha prorogato il servizio fino al 30/06/2025
- Genzano di Roma – Determina n.148 del 07/07/2022 Affidamento Pluriennale scadenza 15 Ottobre 2026
- Lanuvio – Determinazione n° 440 del 07.08.2024 Generale n° 1425. Avvio servizio 01 Agosto 2024 Affidamento fino al 01/07/29.

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:



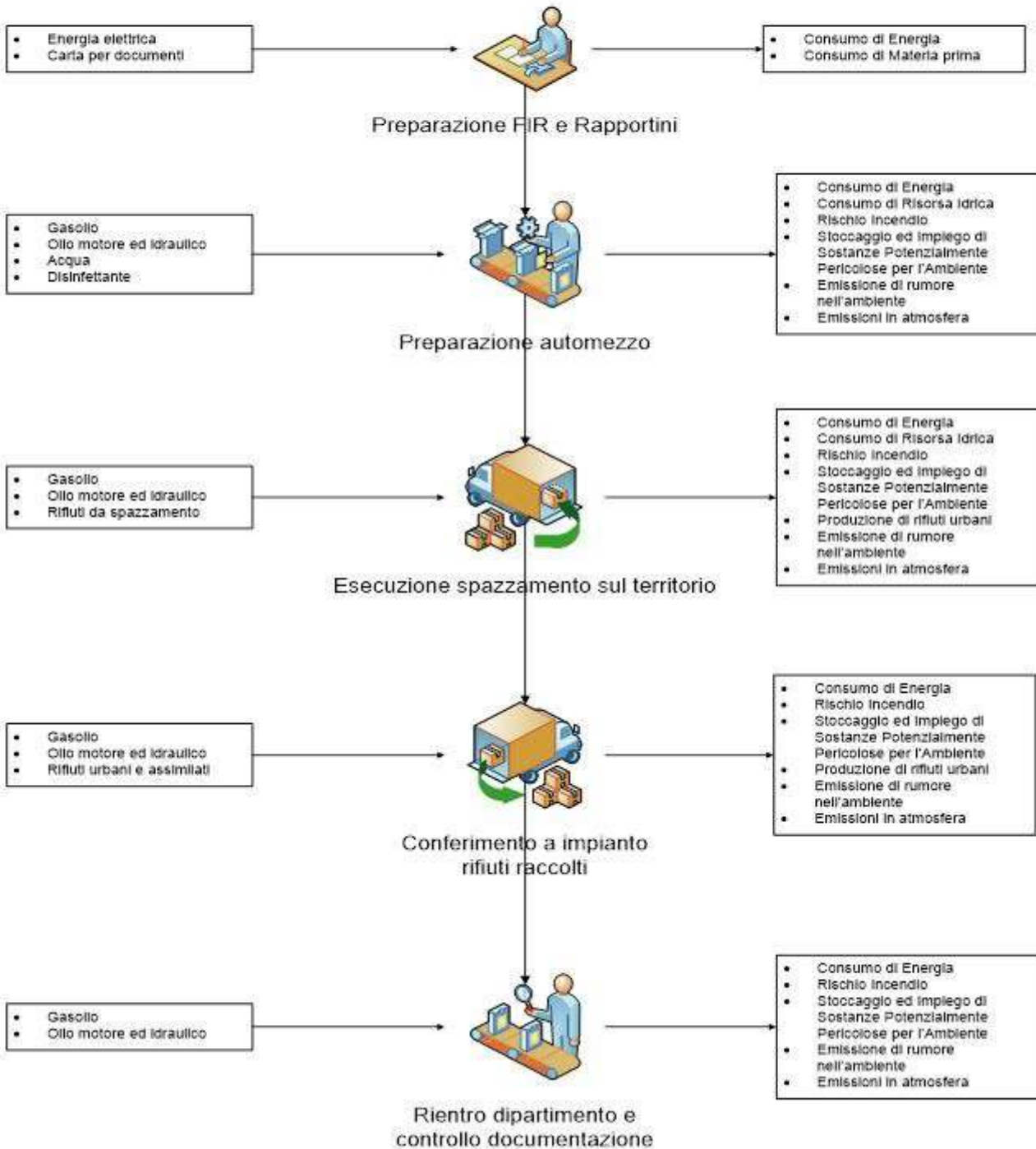


Input

Spazzamento Stradale – Manuale e Meccanizzato



Aspetti Ambientali



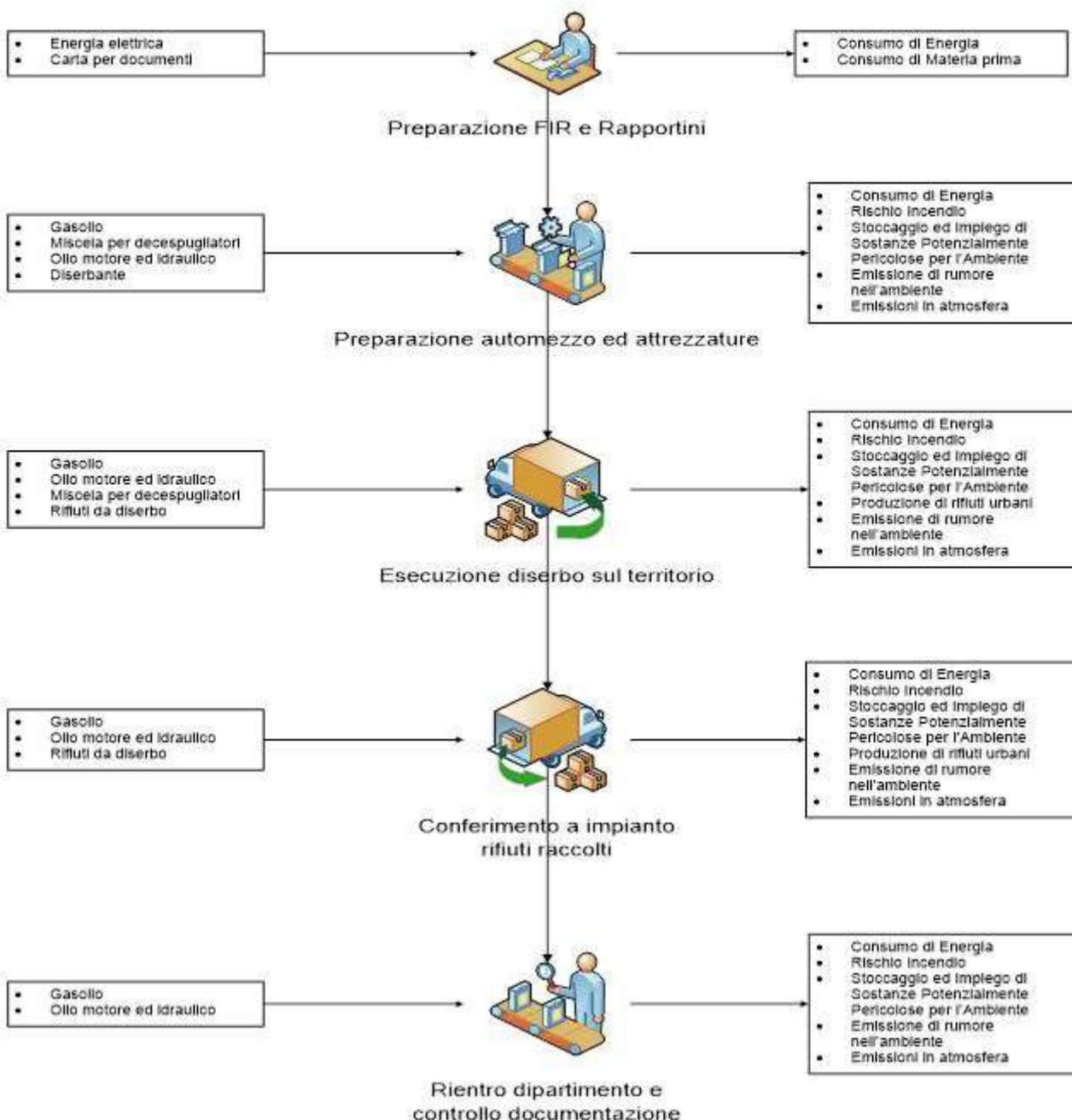


Input

Diserbo Meccanizzato e Chimico



Aspetti Ambientali



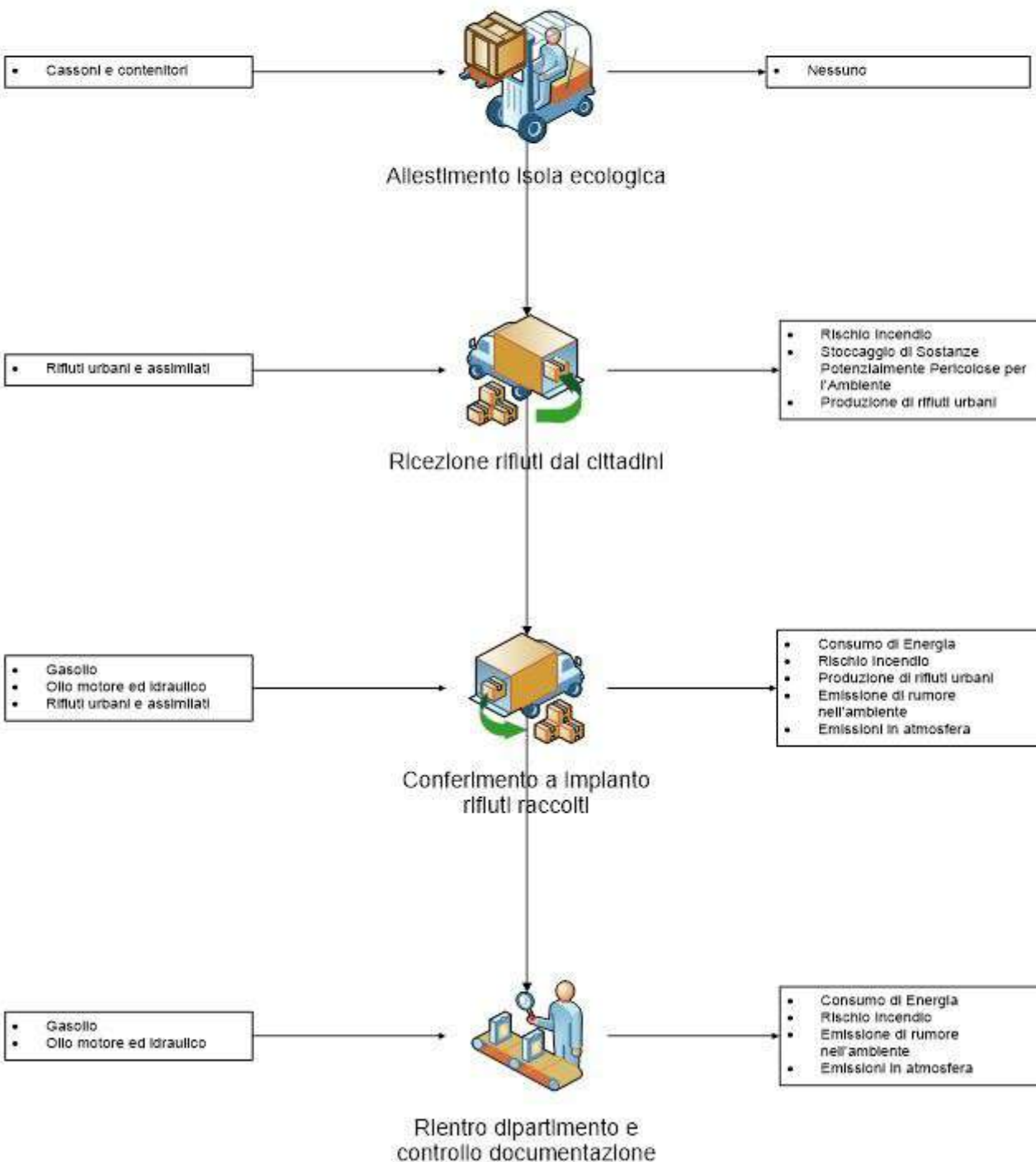


Input

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)
- Emissioni 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 DEL COMUNE DI GENZANO DI ROMA

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 – GENZANO DI ROMA

ANALISI RIFIUTI ULTIMO QUADRIMESTRE 2021 (kg)

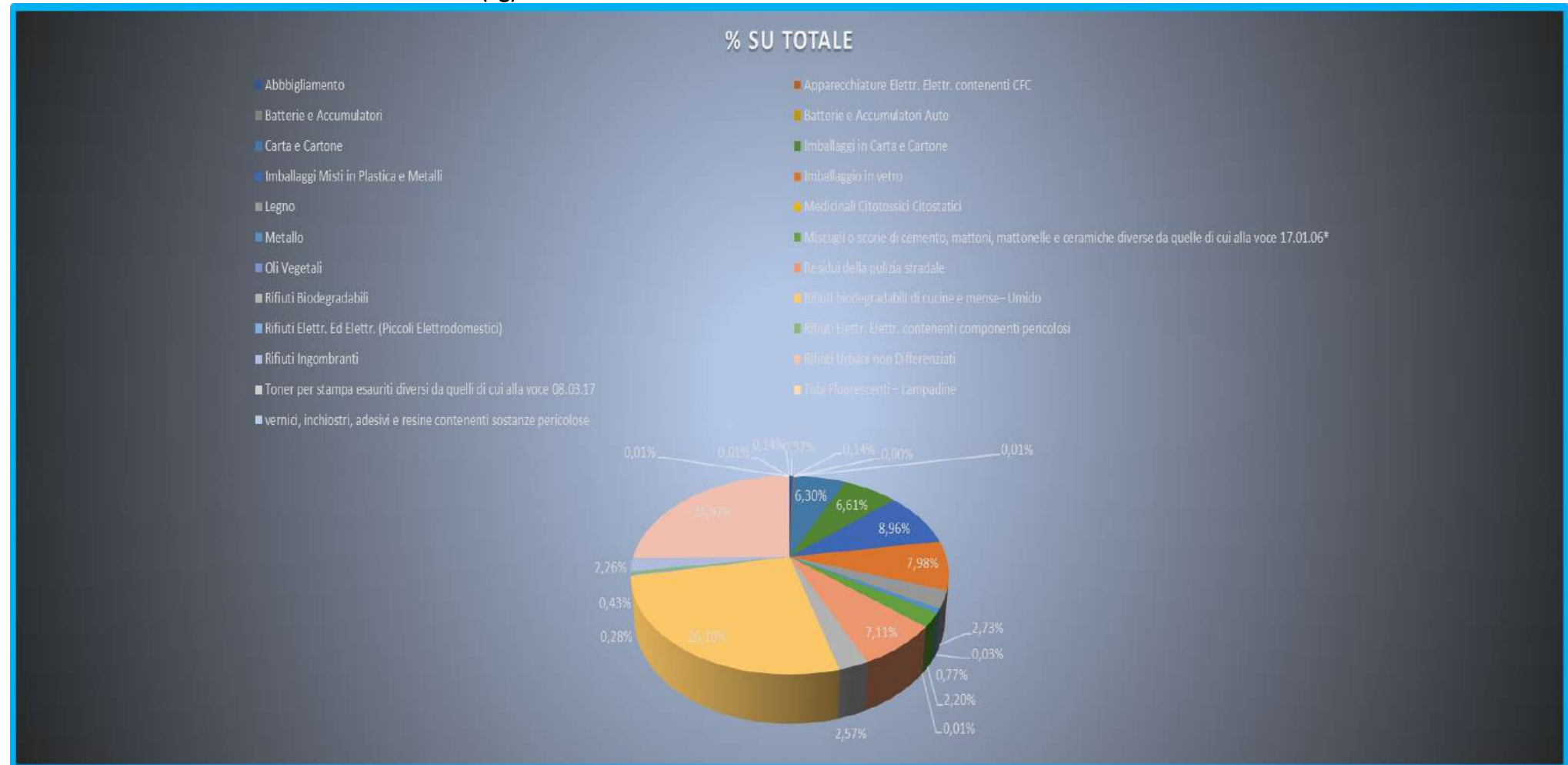
FRAZIONE MERCEOLOGICA	ULTIMO QUADRIMESTRE	% SU TOTALE
Abbigliamento	12.890,00	0,37%
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	4.900,00	0,14%
Batterie e Accumulatori	23,00	0,00%
Batterie e Accumulatori Auto	501,00	0,01%
Carta e Cartone	221.190,00	6,30%
Imballaggi in Carta e Cartone	231.960,00	6,61%
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%
Totale complessivo	3.508.624	100,00%



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



Analisi GRAFICA ULTIMO QUADRIMESTRE 2021 (kg)





Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma

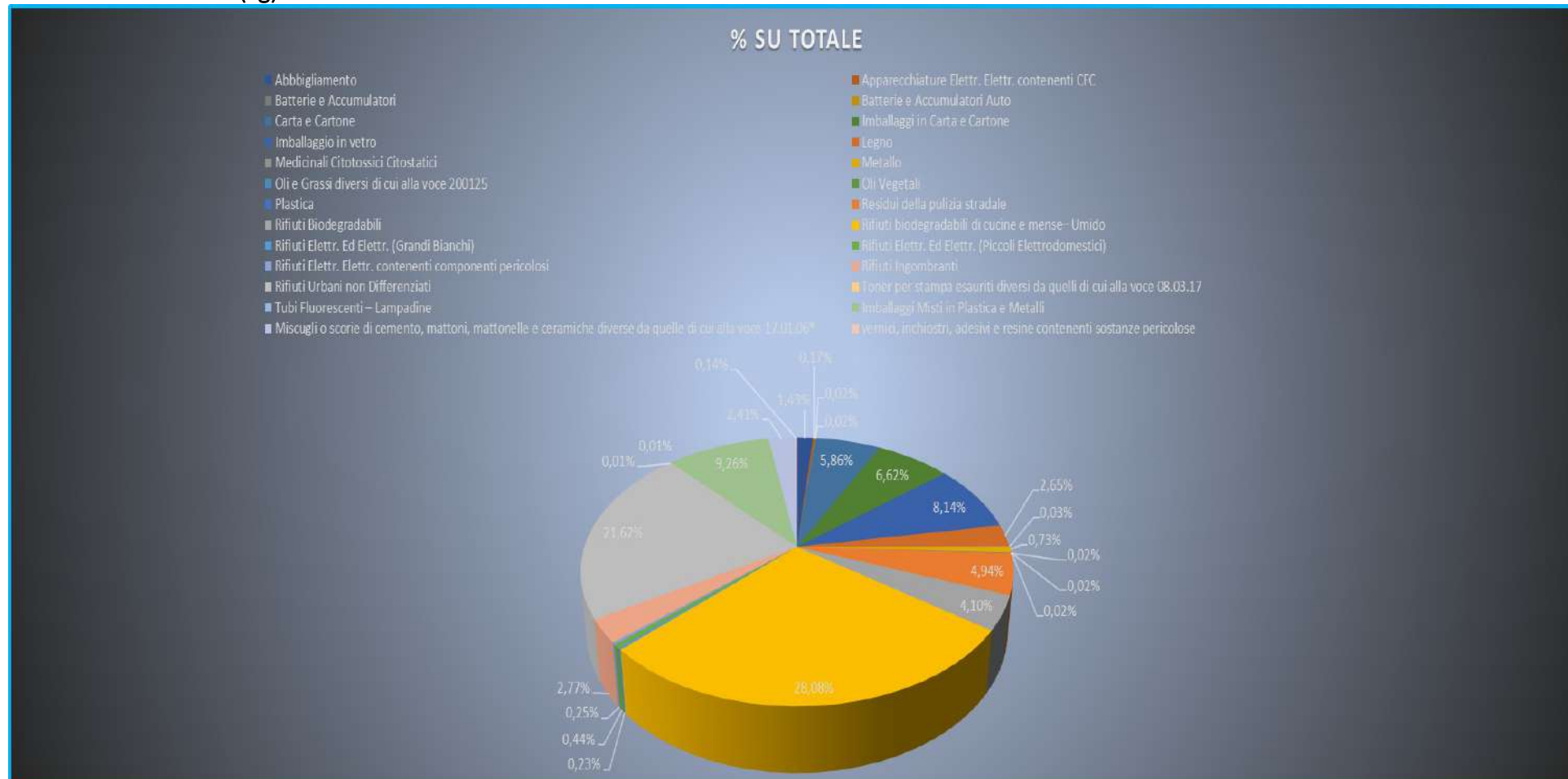


Analisi RIFIUTI 2022 (kg)

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%
Totale complessivo	10.050.095	100,00%



Analisi GRAFICA 2022 (kg)





Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



ANALISI RIFIUTI 2023

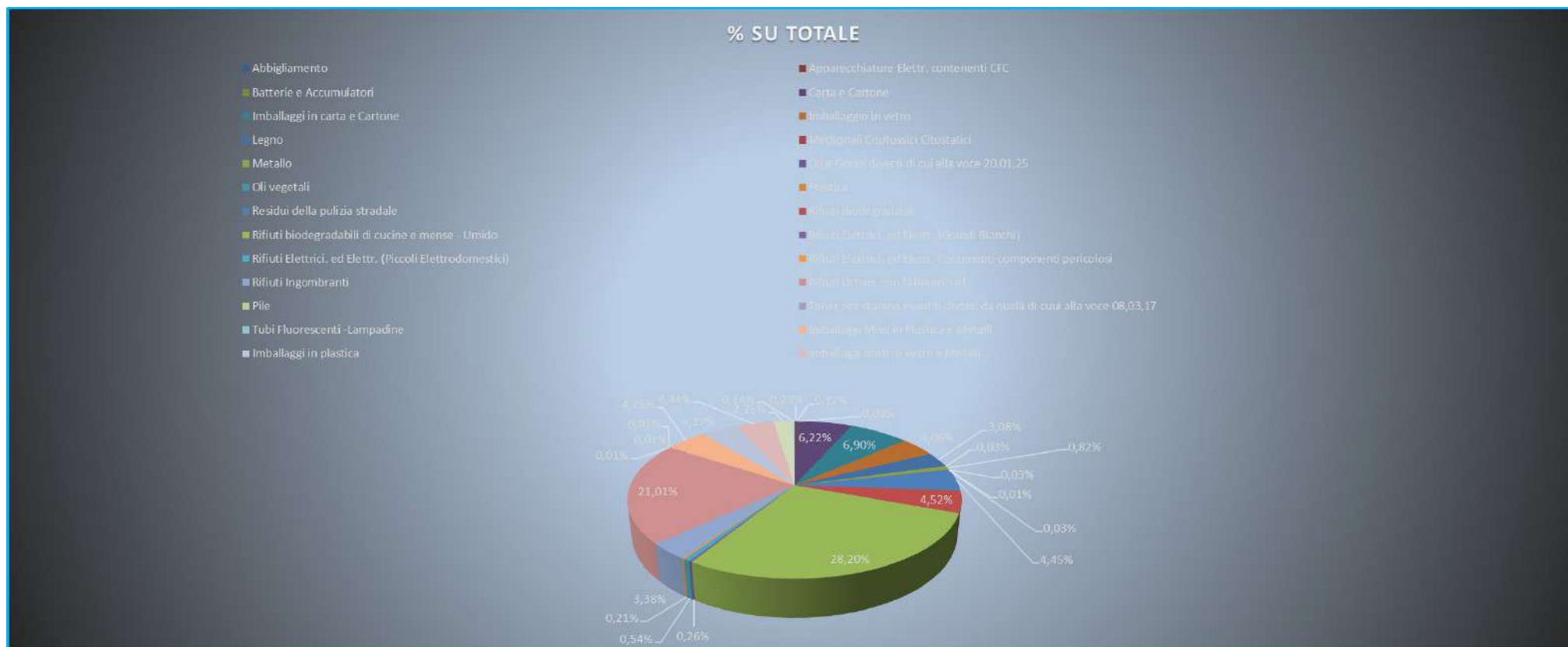
2023		
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	24.460	0,25%
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	16.860	0,17%
Batterie e Accumulatori	3.139	0,03%
Carta e Cartone	601.380	6,22%
Imballaggi in carta e Cartone	667.020	6,90%
Imballaggio in vetro	392.460	4,06%
Legno	297.580	3,08%
Medicinali 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%
Totale complessivo	9.667.084	100%



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



ANALISI GRAFICA 2023





Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



NALISI RIFIUTI 2024 (KG)

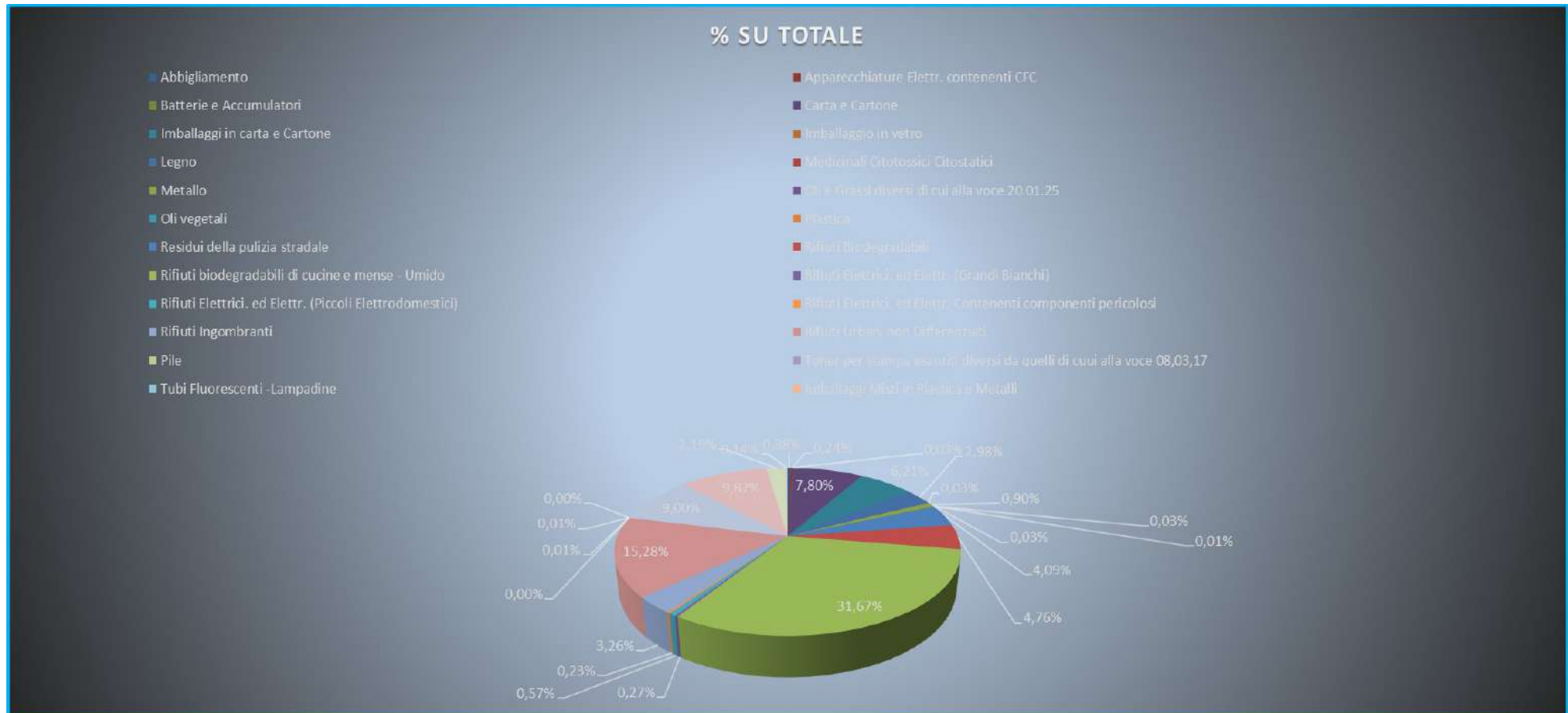
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT ANNO	% SU TOTALE
Abbigliamento	35.840	0,38%
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	22.200	0,24%
Batterie e Accumulatori	3.266	0,03%
Carta e Cartone	732.000	7,80%
Imballaggi in carta e Cartone	582.960	6,21%
Imballaggio in vetro		0,00%
Legno	280.000	2,98%
Medicinali Citotossici Citostatici	3.062	0,03%
Metallo	84.680	0,90%
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 20.01.25	2.700	0,03%
Oli vegetali	930	0,01%
Plastica	2.531	0,03%
Residui della pulizia stradale	383.750	4,09%
Rifiuti Biodegradabili	446.950	4,76%
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	2.971.860	31,67%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi Bianchi)	25.080	0,27%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	53.400	0,57%
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	21.607	0,23%
Rifiuti Ingombranti	306.080	3,26%
Rifiuti Urbani non Differenziati	1.434.260	15,28%
Pile	0	0,00%
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cuui alla voce 08,03,17	1.052	0,01%
Tubi Fluorescenti -Lampadine	930	0,01%
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	0	0,00%
Imballaggi in plastica	844.724	9,00%
imballaggi misti in Vetro e Metalli	926.260	9,87%
Miscugli o scorie di cemento, mattoni mattonelle e ceramiche	205.640	2,19%
vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose	13.477	0,14%
Totale complessivo	9.385.239	100%



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



ANALISI GRAFICA 2024 GENZANO DI ROMA





Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma

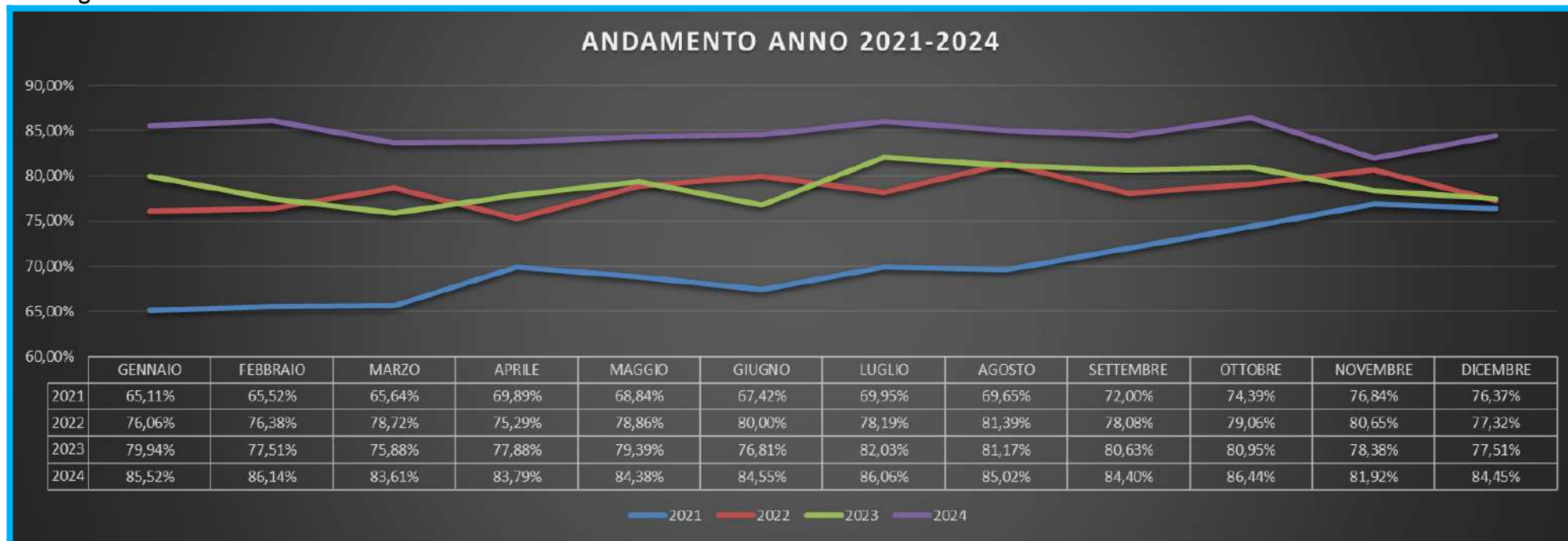


CONFRONTI ANNI ULTIMO QUADRIMESTRE 2021 – 2024

FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2021 (ultimo quadrimestre)	TOT 2022	TOT 2023	TOT 2024
Abbigliamento	12.890	143.530	24.460	35.840
Apparecchiature Elettr. contenenti CFC	4.900	17.580	16.860	22.200
Batterie e Accumulatori	23	1.990	3.139	1.351
Batterie e Accumulatori auto	501	2.464	0	1.915
Carta e Cartone	221.190	588.810	601.380	732.000
Imballaggi in carta e Cartone	231.960	665.400	667.020	582.960
Legno	95.880	266.800	297.580	280.000
Medicinali Citotossici Citostatici	1.073	3.501	3.310	3.062
Metallo	27.080	73.220	79.380	84.680
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 20.01.25	0	1.650	2.560	2.700
Oli vegetali	340	1.950	1.300	930
Plastica	0	2.340	3.170	2.531
Residui della pulizia stradale	249.430	496.430	430.440	383.750
Rifiuti Biodegradabili	90.300	411.630	436.930	446.950
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense - Umido	915.700	2.821.760	2.725.680	2.971.860
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Grandi Bianchi)	0	22.950	25.320	25.080
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	9.800	44.185	52.580	53.400
Rifiuti Elettrici. ed Elettr. Contenenti componenti pericolosi	14.950	24.790	19.840	21.607
Rifiuti Ingombranti	79.200	278.580	327.060	306.080
Rifiuti Urbani non Differenziati	876.220	2.173.040	2.030.760	1.434.260
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cuoi alla voce 08,03,17	455	1.234	990	1.052
Tubi Fluorescenti -Lampadine	280	1.090	920	930
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli	314.480	930.160	458.800	0
Imballaggi in plastica	0	0	403.280	844.724
imballaggi misti in Vetro e Metalli	0	0	429.280	926.260
Miscugli o scorie di cemento, mattoni mattonelle e ceramiche diverse da quelle di cui alla voce 17.01.06*	77360	242420	217.960	205.640
Vernici	4.752	14.291	13.410	13.477
Totale complessivo	3.228.764	9.231.795	9.273.409	9.385.239



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 smaltimento non differenziato (rifiuti residui indifferenziati).

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 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

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 consente di accedere alle informazioni sull'Azienda e sulle sue attività; contiene anche le indicazioni necessarie per inoltrare messaggi (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, 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, esaminate 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) 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 avvarrà 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 sole 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

È 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. 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





7.8.5. Raccolta porta a porta

7.8.5.1. 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. 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
Verifica della soddisfazione del Cliente <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.

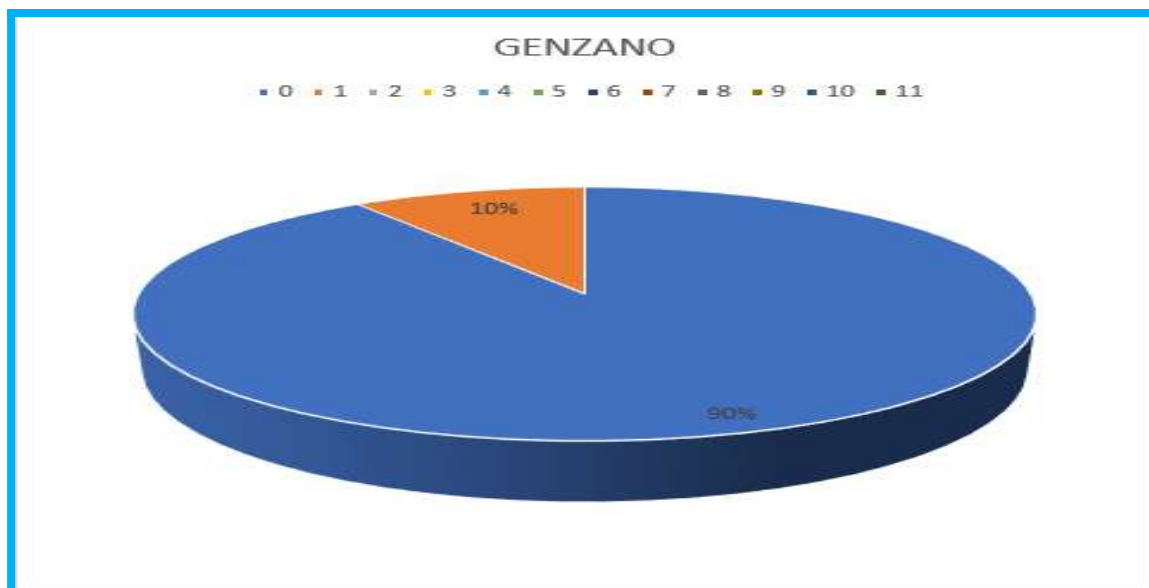
7.10.1. GENZANO DI ROMA – 2024

Tempi di Chiusura Segnalazioni

		NR	%
Descrizione	Codice	113	100%
<i>Porta a Porta</i>	PAP	233	97%

Rifiuti solidi urbani	RSU	0	0%
Spazzamento	SPZ	6	3 %
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	212	90 %	0 gg
1	25	10%	1 gg
2	2	0%	2 gg
3	0	0%	3 gg
4	0	0%	4 gg
5	0	0%	5 gg
6	0	0%	6 gg
7	0	0%	7 gg
8	0	0%	8 gg
9	0	0%	9 gg
10	0	0%	10 gg
11	0	0%	11 gg

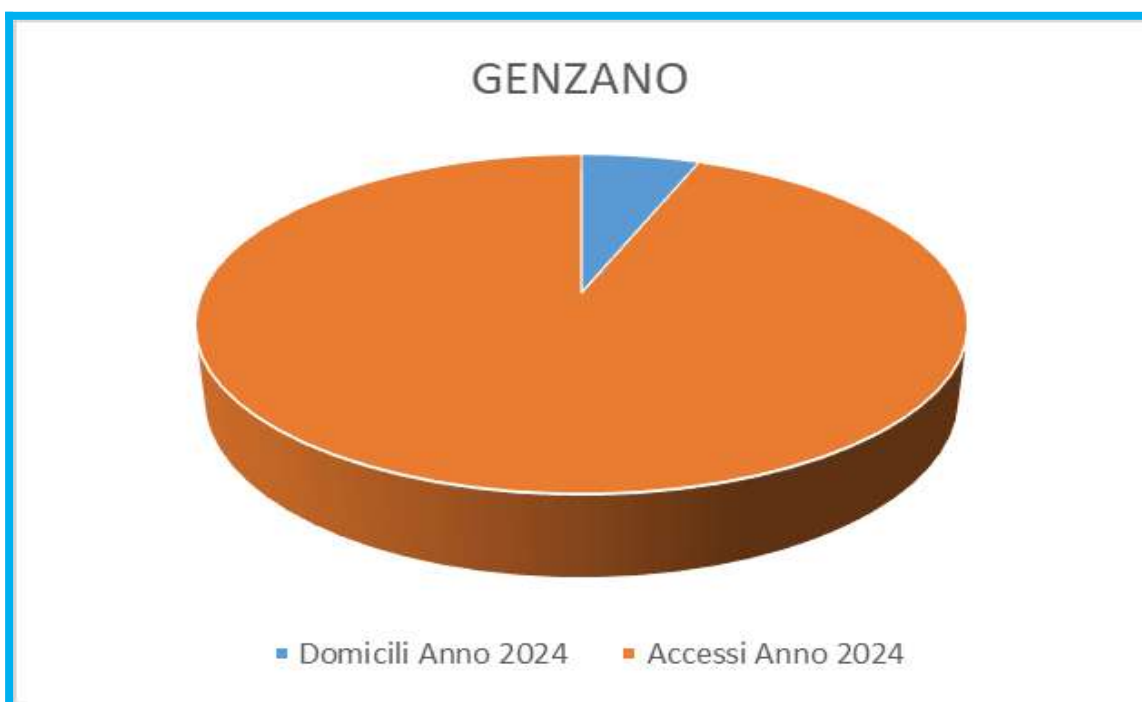




GESTIONE INGOMBRANTI

Ritiro Domiciliare	1018	8, %
Accessi CCR	16250	92, %

17628	100%
-------	------





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 e, una volta compilato può essere rinviato via mail all'indirizzo 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

Data Compilazione	
Comune	
Indirizzo	
Nome	
Cognome	

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			
Suggerimenti e Note			



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 dello scrivente: indirizzo: _____
 telefono: _____
 mail: _____
 orari preferiti di ricontatto: _____
 (ove necessario)

Data _____

Firma (*)

(*) Dichiaro di essere informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del regolamento UE 2016/679 (GDPR), che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.



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	tributi@comune.genzanodiroma.roma.it
PEC	protocollo@comunegenzanodiromapec.it
Sito web	www.comune.genzanodiroma.roma.it/
Trasparenza rifiuti	<u>Servizio Igiene Pubblica - Carta della qualità del Servizio</u>
SPORTELLO AL PUBBLICO	Consentito solo su appuntamento, da richiedere telefonicamente, tramite e-mail o in autonomia attraverso apposita piattaforma online (Prenotazione Appuntamento)

ORARI TELEFONICI

Martedì / Mercoledì	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 predispone il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale; ha la gestione della tariffa e del rapporto con gli utenti a partire dall'iscrizione in banca dati di tutti i dati imponibili che determinano il tributo. Si occupa dell'acquisizione delle denunce di occupazione, di cessazione e variazione, elabora la liquidazione del tributo, ne cura la stampa ed il recapito. Con la qualificazione della natura tributaria della TARI, le attività di accertamento e contenzioso sono a completo carico del Comune che effettua le attività di gestione di uno sportello TARI che, oltre alla gestione degli avvisi di pagamento per ogni utente, ha funzione di front e back office. Esso fornisce una serie di servizi per tutta la popolazione assumendo un ruolo di congiunzione tra azienda, cittadino e Comune. 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. Volscambiente 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 ¹
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI

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



Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I	
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a. ²
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui all'Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui all'Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.

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



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

CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi 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>

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



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

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

Risposta del gestore

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

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

PUNTI DI CONTATTO

Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico 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:

Martedì	09:00 – 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. In presenza di una frequenza di riscossione annuale, il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno due rate di pagamento a scadenza semestrale⁴, fermo restando la facoltà del medesimo utente di pagare in un'unica soluzione.

Modalità per la rateizzazione dei pagamenti

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

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



- 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.

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 soltanto previa prenotazione al numero verde aziendale e, 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

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;



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal

regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;

segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;

- **servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata** è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;

servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

sportello online: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di



Carta dei Servizi – Comune di Genzano di Roma



contatto;

TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.