

# CARTA DEI SERVIZI

Per la Gestione del servizio di raccolta dei  
rifiuti ed i rapporti con i contribuenti nel  
Comune di Albano Laziale



Rev.1

## Sommario

PREMESSE.....	6
SEZIONE I INTRODUZIONE.....	7
Art. 1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE.....	7
Art. 2 PRESENTAZIONE DI VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA “GESTORE” .....	8
Art. 3 LA CARTA DEI SERVIZI VALIDITA’ .....	11
Art. 4 VALUTAZIONE DELLA QUALITA’ DEL SERVIZIO .....	12
SEZIONE II PRINCIPI FONDAMENTALI .....	13
Art. 5 EGUAGLIANZA .....	13
Art. 6 IMPARZIALITA’ .....	14
Art. 7 CONTINUITA’ .....	14
Art. 8 PARTECIPAZIONE.....	14
Art. 9 EFFICIENZA-EFFICACIA.....	15
Art. 10 PRIVACY.....	15
Art. 11 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE .....	16
Art. 12 INFORMAZIONE.....	16
12.1 Comunicazione telefonica.....	16
12.2 Sito Internet .....	17
12.3 Rapporti con i mass media.....	17
12.4 Campagne di educazione ambientale .....	18

Art. 13 RAPPORTO CON GLI UTENTI DEL SERVIZIO.....	19
13.1 Valutazione del Gradimento dei Servizi .....	20
Art. 14 CHIAREZZA E COMPRESIBILITA' DEI MESSAGGI .....	21
Art. 15 RECLAMO DA PARTE DEGLI UTENTI .....	21
Art. 16 QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE .....	22
a) Politica per la qualita' .....	22
b) Politica per l'ambiente .....	23
Art. 17 RISPETTO DELLA NORMATIVA.....	25
Art. 18 FLUSSO DELLE ATTIVITA' E ASPETTI AMBIENTALI CONNESSI .....	26
Art. 19 IMPIANTI / DISCARICHE DI CONFERIMENTO .....	34
SEZIONE III MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI.....	35
Art. 20 SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE .....	35
20.1 Raccolte stradali .....	35
20.2 Spazzamento Stradale .....	35
20.3 Spazzamento Manuale .....	35
20.4 Spazzamento Meccanizzato.....	35
20.5 Svuotamento cestini gettacarta .....	36
20.6 Diserbo Meccanico .....	36
20.7 Pulizie Aree Verdi .....	36

20.8 Spazzamento e raccolta all'interno del Cimitero Comunale .....	36
20.9 Spazzamento Manuale Centro Storico .....	37
20.10 Pulizia Aree Mercatali .....	37
20.11 Pulizia Aree Mercatali Settimanali .....	37
20.12 Pulizia Aree Mercatali giornalieri .....	37
20.13 Raccolta Ingombranti Domiciliari .....	37
20.14 Raccolta Rup.....	38
20.15 Raccolta Mangiaplastica-MrPack .....	38
20.16 Pulizia /Raccolta Micro-discardie abusive su territorio comunale.....	39
20.17 Raccolta Pannoloni e Pannolini .....	39
20.18 Raccolta Deiezioni Canine.....	40
Art. 21 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE .....	41
21.1 Albano Laziale .....	41
Art. 22 ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO PAP COMUNALE .....	46
Raccolta Frazione Residua .....	49
Raccolta Frazione Organica .....	51
Raccolta Frazione Carta.....	53
Raccolta Frazione Vetro e Metallo.....	54
Raccolta Frazione Imballaggi in plastica.....	56
Calendari di Raccolta PaP .....	58

SEZIONE IV STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO .....	62
Art. 23 STANDARD DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI .....	62
23.0 Servizio di emergenza interventi programmati e pronto intervento.....	62
23.1 Servizio di emergenza.....	62
23.2 Tempi di Preavviso Sospensione Programmata.....	62
23.3 Durata Sospensione Programmata .....	62
23.4 Pronto Intervento.....	63
23.5 Scostamento tra Servizio Reso e servizio programmato .....	63
23.6 Controllo e Ripristino delle funzionalità dei Contenitori.....	63
23.7 Richiesta di Posizionamento o spostamento Contenitori .....	64
23.8 Servizio di Raccolta Differenziata Frazioni Riciclabili .....	64
Art. 24 MONITORAGGIO DEI LIVELLI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO .....	65
24.1 Quantitativi Rifiuti Raccolti .....	65
24.2 Raccolta Differenziata in percentuale Anno .....	66
24.3 Raccolta Rifiuti Residui Anno .....	68
24.4 Numero Segnalazioni Anno .....	70
24.5 Tempo di Risposta Segnalazioni Anno.....	72
Allegato 1 TABELLA RIASSUNTIVA .....	73
Allegato 2 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE .....	76

PARTE SECONDA

RAPPORTI CON L'UTENZA

PREMESSE

Art. 25 SERVIZI DIRETTI AL CITTADINO.....	80
Art. 26 CONTATTI.....	81
Art. 27 DIRITTI DEI CONTRIBUENTI.....	82
Art. 28 PRINCIPI FONDAMENTALI.....	83
Art.29 IMPEGNI.....	84
Art. 30 STANDARD.....	85

## PREMESSE

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un patto tra l'Azienda ed i cittadini –utenti-clienti con il quale la prima si impegna a mantenere la qualità dei servizi erogati a livello degli standard concordati.

Costanti le nostre verifiche e i controlli delle performance: l'obiettivo primario è quello di perfezionare un vero e proprio ciclo della qualità orientato alla logica del miglioramento continuo.

La società chiede ai cittadini-utenti-clienti di coadiuvarla per l'ottimizzazione dei servizi, puntando a dar vita a un circolo virtuoso tra questi e l'Azienda.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti-clienti, che rende trasparenti e percepibili i servizi erogati, i criteri di accesso e gli standard di qualità garantiti.

E' un mezzo indispensabile per promuovere e valorizzare la partecipazione e si inquadra come straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'Utenza, l'Amministrazione comunale e la società VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI spa gestore dei servizi ambientali.

E' lo strumento principe che individua la volontà di un lavoro comune volto al mantenimento della città di Albano più bella e pulita.

## SEZIONE I INTRODUZIONE

### Art. 1 OGGETTO E AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Carta del Servizio è il documento che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità e l'utenza (controllo cittadino diretto sulla qualità dei servizi erogati), impegnando VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI spa ad operare con l'obiettivo di migliorare progressivamente il valore del servizio reso sul territorio.

La Carta del Servizio rappresenta, inoltre, per VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI spa un utile, efficace e trasparente strumento per veicolare a far conoscere il proprio servizio, punto di incontro con le esigenze dei propri utenti.

Essa fissa i principi e i criteri di erogazione dei servizi prefiggendosi lo scopo di raggiungere gli obiettivi di:

- miglioramento della qualità dei servizi forniti;
- miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi.

La Carta dei Servizi assicura inoltre la partecipazione dei cittadini riconoscendone il diritto di accesso alle informazioni e di giudizio sull'operato del gestore.

Essa è disciplinata dalla normativa vigente in materia e in particolare da:

- legge 7 agosto 1990, n. 241;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, 27 gennaio 1994. Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri dell'11 ottobre 1994;
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995.

- art. 2 comma 461, L. 24/12/2007, n. 244 (finanziaria 2008)

- Art. 8 D.L. N.1/2012 “Contenuto delle Carte di Servizio”

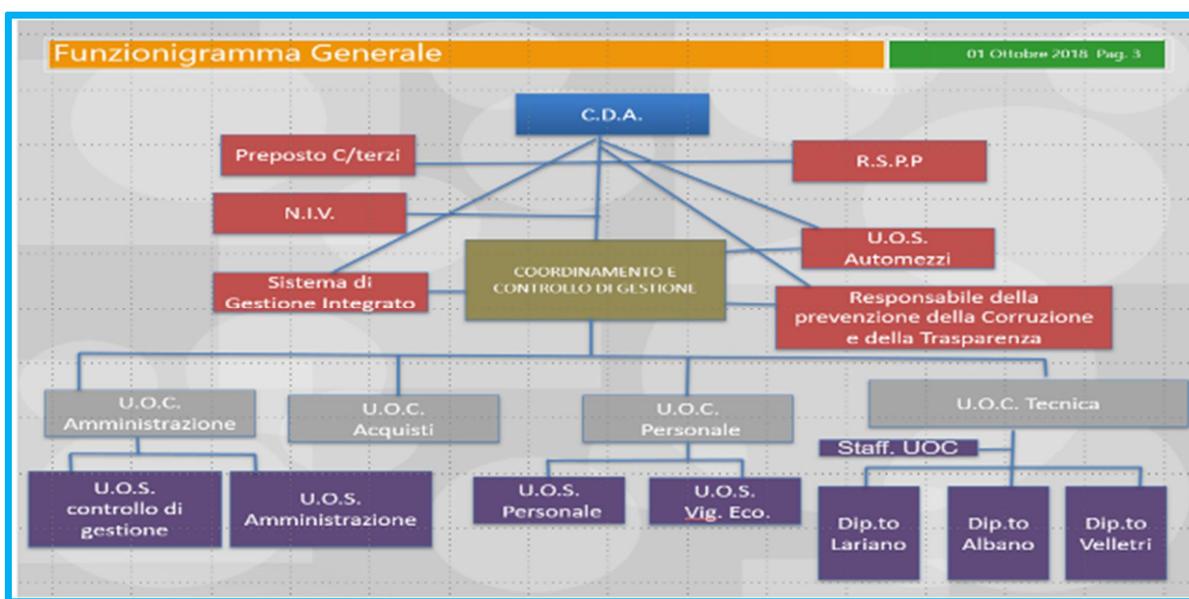
La presente Carta del Servizio individua il livello minimo degli standard di qualità e quantità del servizio erogato dal Gestore.

Gli obblighi costituiscono articolazione e integrazione delle corrispondenti obbligazioni già contenute nel Contratto di Servizio tra il Gestore e il Comune. Tutte le condizioni più favorevoli nei confronti degli Utenti contenute nella Carta si intendono sostitutive di quelle riportate nel contratto di servizio. Nella Carta del Servizio sono chiariti i diritti fondamentali e i principi che ispirano la prestazione dei servizi agli Utenti, riconoscendo i diritti di partecipazione ed informazione e fissando le procedure di reclamo da parte di questi ultimi. In essa, oltre ai principali standard del servizio, sono riportate le finalità e le modalità organizzative di erogazione del servizio. I parametri ivi previsti, resi noti al pubblico, diventano quindi un preciso obbligo non soltanto verso l’Ente concedente, ma anche nei confronti dei destinatari immediati del servizio.

## Art. 2 PRESENTAZIONE DI VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA “GESTORE”

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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, sanificazione cassonetti, raccolta differenziata nonché raccolta ingombranti e gestione dei Centri Comunali.

Strutturata in 3 Dipartimenti, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI svolge le proprie attività con un organico di 176 dipendenti (PART-TIME / FULL TIME), di cui 3 quadri, 14 impiegati tecnici/amministrativi e 159 addetti ai servizi sul territorio. Di seguito inseriamo il Funzioni gramma generale dell'azienda generale dell'azienda:



Negli anni VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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 e 14001 ed OHSAS 18001.

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

Di seguito si inseriscono i certificati relativi vigenti.



La salvaguardia dell'ambiente è uno degli obiettivi principali della VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A che potrà tradursi in risultati con la solo con la FATTIVA COLLABORAZIONE di tutti i cittadini. Perciò VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. e il Comune, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico di tutti, chiedono ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti, ricordando che per mantenere pulita la città è necessario:

- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma usufruire degli appositi servizi rivolgendosi al numero VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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 che sono visionabili sul sito [www.volscambiente.it](http://www.volscambiente.it).

### Art. 3 LA CARTA DEI SERVIZI VALIDITA'

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 il Gestore fornisce alla città e vengono descritte le modalità con cui ne garantisce la qualità.

I cittadini potranno così controllare agevolmente che i servizi erogati da VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI corrispondano a quelli descritti nella Carta. La Carta è soggetta a revisione annuale. Potrà comunque essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dalle

Autorità Competenti. La carta dei servizi sarà stampata e messa a disposizione degli utenti presso la sede legale e amministrativa di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI, in Via Troncavia 6, Velletri (RM) , sul sito del gestore [www.volscambiente.it](http://www.volscambiente.it) nonché alle pagine di collegamento presenti nel sito del Comune di Albano Laziale.

Di ogni variazione sarà data comunicazione attraverso i medesimi canali.

I dati riportati nella presente versione sono aggiornati al 31.12.2019

#### Art. 4 VALUTAZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

Il Gestore, con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza. Gli strumenti utilizzati sono i seguenti:

- informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli Utenti;
- monitoraggio dei reclami pervenuti;
- indagini di Customer satisfaction;
- audit interno.

La sintesi di queste rilevazioni è inserita nella Relazione annuale sui risultati conseguiti. Tutti gli standards di continuità e tempestività sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, che escludano situazioni straordinarie dovute a:

- eventi naturali eccezionali
- eventi causati da terzi quali:
  - a) veicoli in sosta non autorizzata,
  - b) lavori stradali,
  - c) condizioni meteorologiche avverse,

d) ostacoli dovuti al traffico in genere:

- scioperi diretti e indiretti
- atti dell'Autorità Pubblica

## SEZIONE II PRINCIPI FONDAMENTALI

### Art. 5 EGUAGLIANZA

L'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione dei servizi VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI si impegna a non compiere alcuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, garantendo la parità di trattamento a tutti gli Utenti.

Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di Utenti, nei limiti resi disponibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito.

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI tutela e garantisce il diritto di accesso ai propri servizi informatici e telematici ed al servizio da parte delle persone disabili, adottando ogni misura all'uopo necessaria. VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI si impegna a fornire una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti delle persone disabili, degli anziani, delle donne in evidente stato di gravidanza, degli utenti stranieri e di appartenenti a fasce sociali deboli, adeguando le modalità di prestazione del servizio alle loro esigenze.

## Art. 6 IMPARZIALITA'

Il rapporto fra il gestore e gli utenti è improntato a criteri di imparzialità, obiettività e giustizia. In funzione di tale obbligo devono essere comunemente interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici di settore.

## Art. 7 CONTINUITA'

Il Gestore si impegna a erogare un servizio continuo, regolare e senza interruzioni e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi, fatti salvi casi di forza maggiore non dipendenti dal Gestore stesso. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI provvede ad adottare misure volte ad arrecare agli Utenti il minor disagio possibile e a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e durata di tali disservizi, secondo quanto espressamente regolato dalla normativa di settore. In caso di sciopero si applicano le disposizioni della L. 12/6/1990, n. 146 recante le norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati.

## Art. 8 PARTECIPAZIONE

Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione nei confronti di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI viene garantita la partecipazione dell'Utente, singolo o rappresentato, alla prestazione del servizio.

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI favorisce il coinvolgimento e la partecipazione dell'Utente nella fase di valutazione del servizio. L'Utente ha comunque diritto di richiedere ed ottenere da VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI le informazioni che lo riguardano e rispetto alle quali vanta un interesse diretto, concreto ed attuale, ha diritto di accedere agli archivi e registri secondo le modalità

previste dalla Legge 7/8/1990, n. 241 e dal D.P.R. 7/6/1992, n. 352 e di accedere alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D. Lgs 19/8/2005, n.195. L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, presentare reclami ed istanze VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

### Art. 9 EFFICIENZA-EFFICACIA

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI s'impegna a perseguire, in maniera continuativa, obiettivi di miglioramento dell'efficienza, efficacia dei servizi, anche adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI provvede, altresì, alla graduale e possibile informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli Utenti. È prevista, inoltre, la rilevazione periodica degli standard di qualità del servizio fornito, mediante l'adozione di idonei strumenti.

### Art. 10 PRIVACY

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs 30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto. L'acquisizione dei dati personali con riferimento al D.lgs. 196/03 è finalizzato unicamente all'espletamento delle procedure amministrative connesse al servizio erogato. Il trattamento dei dati personali degli Utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs.30/6/2003, n. 196, consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 "Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti" del medesimo Decreto. Il Titolare del Trattamento dei dati personali è

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI con sede legale e amministrativa in Via Troncavia 6, Velletri (RM) in persona del suo legale rappresentate pro tempore.

## Art. 11 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Al fine di razionalizzare e rendere conoscibili gli atti relativi alla disciplina e alla prestazione dei servizi pubblici, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI provvede alla razionalizzazione, alla riduzione e alla semplificazione delle procedure adottate.

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI riduce, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornisce gli opportuni chiarimenti su di essi. Inoltre adotta, ove possibile, formulari uniformi e provvede alla semplificazione e all'informatizzazione dei sistemi di prenotazione.

## Art. 12 INFORMAZIONE

Per garantire all'utenza un'informazione costante sulle condizioni economiche e tecniche per l'erogazione dei servizi, sul rispetto degli standard qualitativi richiesti, sulle variazioni delle modalità di erogazione del servizio, sui testi che disciplinano l'erogazione dei servizi e i rapporti con gli utenti, sulle normative tariffarie e loro modificazioni, nonché sulle iniziative aziendali. VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI utilizza una pluralità di strumenti di comunicazione al fine di garantire che l'Utente sia costantemente informato.

### 12.1 Comunicazione telefonica

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

Il servizio di Call Center è 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 oppure numero verde 800.453.333.

Il cittadino può contattare il numero telefonico:

- per informarsi sui servizi che VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI fornisce alla città,
- per segnalare la rimozione di rifiuti che recano disturbo alla viabilità e all'igiene ambientale pubblica,

Per tutti i casi che non rientrano fra quelli sopra citati, le richieste devono essere inoltrate o per iscritto a VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. – Via Troncavia 6 00049 Velletri (Rm),

Per problematiche legate al servizio è possibile comunicare telefonicamente anche con il Dipartimento Albano Laziale Tel. / Fax 06/9307550.

## 12.2 Sito Internet

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

## 12.3 Rapporti con i mass media

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI cura, attraverso il proprio ufficio stampa, 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.

#### 12.4 Campagne di educazione ambientale

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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.

In aggiunta a quanto sopra utilizza:

- informativa allegata alla bollettazione periodica attraverso uno spazio specifico di comunicazione al Cliente/utente

- incontri con l'utenza presso la sede aziendale e le sedi comunali preposte

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI e il Comune si impegnano attraverso i suddetti strumenti a:

- rendere noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili tutte le notizie riguardanti tariffe e modalità di svolgimento dei servizi di competenza;

- pubblicare gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standards

- Informare gli utenti tempestivamente circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

- curare la pubblicazione dei testi in cui siano inclusi tutti gli atti che disciplinano l'erogazione dei

servizi , regolano i rapporti con gli utenti, consentano il corretto adempimento degli obblighi tariffari comprese le eventuali richieste di agevolazioni o esenzioni;

- assicurare agli utenti la chiarezza e la comprensibilità dei testi, la loro accessibilità al pubblico e verificare l'efficacia delle informazioni e comunicazioni per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'utenza;

- informare gli utenti circa le modalità di accesso agli atti nei modi e nei termini previsti dalla legge e dai regolamenti in vigore;

- informare gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni e delle possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso le stesse.

### Art. 13 RAPPORTO CON GLI UTENTI

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI e il Comune garantiscono all'Utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo e fornendo, a tal fine, ai propri dipendenti le opportune istruzioni. In particolare, i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'Utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) e a dotarsi di tesserino di riconoscimento visibile. VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI e il Comune garantiscono ai propri utenti, appositi uffici volti a curare le relazioni con il pubblico, presso i quali siano disponibili tutte le informazioni utili agli utenti sia con riferimento al servizio che all'aspetto tariffario ad esso collegato. Le procedure interne degli uffici non devono restringere le condizioni di esercizio dei diritti degli utenti, garantendo un orario di ricevimento del pubblico il più esteso possibile e, in giorni prestabiliti, anche nelle ore pomeridiane. Il cittadino-

utente può formulare, suggerimenti per il miglioramento del servizio, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI e il Comune, attraverso il servizio di igiene ambientale, dà riscontro al proponente, valutando ed approfondendo le proposte avanzate.

### 13.1 Valutazione del Gradimento dei Servizi

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

- 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;
- 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 verrà sviluppato mediante il sito web [www.volscambiente.it](http://www.volscambiente.it), su cui sarà disponibile il modulo "Questionario di Soddisfazione Utenza", cui tutti i cittadini potranno liberamente accedere, scaricare, compilare e rinviare via fax, mail o direttamente negli uffici, sia della sede di Velletri che dei dipartimenti.

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI, 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 predispone una relazione in cui si confrontano i risultati conseguiti nell'esercizio precedente con gli standard garantiti.

## Art. 14 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITA' DEI MESSAGGI

Il Gestore ed il Comune pongono la massima attenzione alla semplicità, chiarezza e comprensibilità del linguaggio e dei simboli utilizzati nei rapporti con gli Utenti.

## Art. 15 RECLAMO DA PARTE DEGLI UTENTI

In caso di reclamo il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standards contenuti in questa Carta dei servizi formulando un reclamo verbale o per iscritto ad VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI /Comune "servizio ambiente" .

Il servizio di Call Center è 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 oppure numero verde 800.453.333. La segnalazione verrà gestita come previsto dall'apposita procedura compilando l'apposito modulo MO 07.03-1.

le segnalazioni scritte devono essere inoltrate a VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. – Via Troncavia 6 00049 Velletri (Rm) indirizzo mail [info@volscambiente.it](mailto:info@volscambiente.it).

Il cittadino può fare le sue segnalazioni nel modo che riterrà più opportuno e celere (mail, posta). Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica. Al momento della presentazione del reclamo il Gestore/Comune comunicherà all'Utente il nominativo del dipendente responsabile dell'indagine, i tempi di evasione della richiesta, i mezzi dei quali dispone in caso di risposta sfavorevole. È assicurata risposta scritta alle richieste o ai reclami scritti dei Clienti entro i 30 giorni dalla presentazione del reclamo, indicando altresì i termini entro i quali il soggetto erogatore provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate nel rispetto degli adempimenti di legge. Tale colloquio può

essere successivamente formalizzato in un reclamo scritto, redatto con l'eventuale assistenza dello stesso personale e sottoscritto dal Cittadino/utente. Al momento della presentazione del reclamo, il Cittadino/utente dovrà fornire tutti gli estremi in suo possesso relativamente a quanto si ritiene oggetto di violazione, affinché si possa provvedere ad una ricostruzione dell'iter seguito. Sarà l'ufficio competente di ciascun Settore, una volta effettuati i necessari accertamenti, a fornire l'esito al Cliente/UTENTE entro i tempi previsti dalla presente Carta. Ai fini del monitoraggio dei tempi di evasione delle richieste o dei reclami, farà fede la data del protocollo. Negli interventi di miglioramento del servizio, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI tiene conto delle osservazioni gli Utenti, quando oggettivamente accoglibili, raccolte durante i contatti diretti e in occasione delle indagini di valutazione del grado di soddisfazione degli Utenti stessi.

## Art. 16 QUALITA' E TUTELA AMBIENTALE

Il Gestore garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità tendente al miglioramento continuo delle prestazioni che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli Utenti e l'attuazione di un sistema di gestione ambientale che assicuri il rispetto dell'ambiente, la conformità alle norme ambientali e la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento, tramite la fissazione ed il monitoraggio di parametri qualitativi del servizio e la raccolta delle procedure adottate in un Manuale della Qualità (da attuarsi entro i termini stabiliti).

### a) Politica per la qualità

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI si è impegnata nel mantenimento di un Sistema di gestione per la Qualità basato sulle principali linee guida qui indicate:

- Utilizzare le più appropriate ed efficaci forme di ascolto dei Clienti esterni ed interni e prestare

grande attenzione alle loro esigenze e aspettative, fornendo risposte diversificate in relazione a diversi bisogni.

- Confrontarsi continuamente con i migliori.
- Rilevare costantemente l'efficacia del proprio operato.
- Adottare con continuità miglioramenti della qualità del servizio e rivedere con continuità processi e procedure, puntando all'eccellenza tecnologica, alla semplicità organizzativa e all'efficacia gestionale, con la finalità di rispondere alle esigenze dei Clienti e di contenere i costi nella misura maggiore possibile.
- Responsabilizzare, coinvolgere, motivare il personale e stimolare confronti e apporti propositivi anche attraverso lavori di gruppo.
- Adottare una gestione orientata allo sviluppo delle risorse umane, basata sull'aggiornamento professionale continuo, sulla corretta allocazione, sullo sviluppo delle competenze manageriali e sull'utilizzo di tecnologie informatiche.
- Operare in modo da garantire sempre la sicurezza per i propri Operatori, per i Clienti e Cittadini e per l'ambiente
- Adottare un'efficace politica

#### b) Politica per l'ambiente

Uno degli elementi che va a qualificare che va a qualificare l'attività del gestore è la certificazione ambientale.

Questa, partendo dalla filosofia del "miglioramento continuo", fondamento delle norme UNI EN ISO

9000:2000 e delle norme UNI EN ISO 14000, mira ad integrare le azioni ed i comportamenti aziendali

in un unico e coerente sistema in grado di governare, in prospettiva, le variabili di Sicurezza, Qualità e Ambiente. Il rispetto dell'Ambiente, così come la Qualità e la Sicurezza, coinvolge l'organizzazione ad ogni livello sia nei rapporti interni che in quelli esterni.

Detto in altri termini occorre:

- coinvolgere ed informare il personale dipendente dei siti interessati, a tutti i livelli, sulle politiche ambientali assunte dall'azienda e sugli obiettivi di miglioramento rendendo consapevole ciascun lavoratore sull'impatto che la sua attività può produrre sull'ambiente;
- individuare e soddisfare i bisogni formativi dei dipendenti coinvolti nella gestione ambientale dei siti interessati.
- VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI si propone di diffondere e rendere visibili all'esterno la politica e le strategie in materia di Ambiente, attraverso uno stretto dialogo con le autorità pubbliche, per questo si impegna a perseguire i seguenti obiettivi:
  - ricorrere a fornitori e appaltatori qualificati rispetto ai principi di gestione per l'ambiente e di sicurezza;
  - rispettare le normative comunitarie, nazionali e regionali ed i propri standard di prestazioni ambientali ricercando una collaborazione trasparente e costruttiva con le autorità;
  - comunicare in modo trasparente a tutta la comunità la politica ambientale, gli obiettivi e le prestazioni ambientali attraverso la pubblicazione biennale di un apposito rapporto ambientale.

- VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI si propone di implementare, in prospettiva, il Sistema di gestione ambientale integrato con "Qualità" e "Sicurezza" su tutte le attività connesse alla gestione del servizio di igiene urbana. Nei propri impianti ove è attivo il sistema di gestione ambientale certificato, in conformità alla norma UNI EN ISO 14000, si impegna a:

- valutare costantemente e preventivamente gli effetti ambientali di ogni attività svolta nel sito, adottando misure atte a prevenire possibili inquinamenti;

- effettuare audit periodiche, per valutare le interazioni con l'ambiente prodotte dal proprio operare e definire, ogni anno, gli aspetti sui quali concentrare i propri sforzi, con le azioni da intraprendere al fine del miglioramento delle prestazioni ambientali;

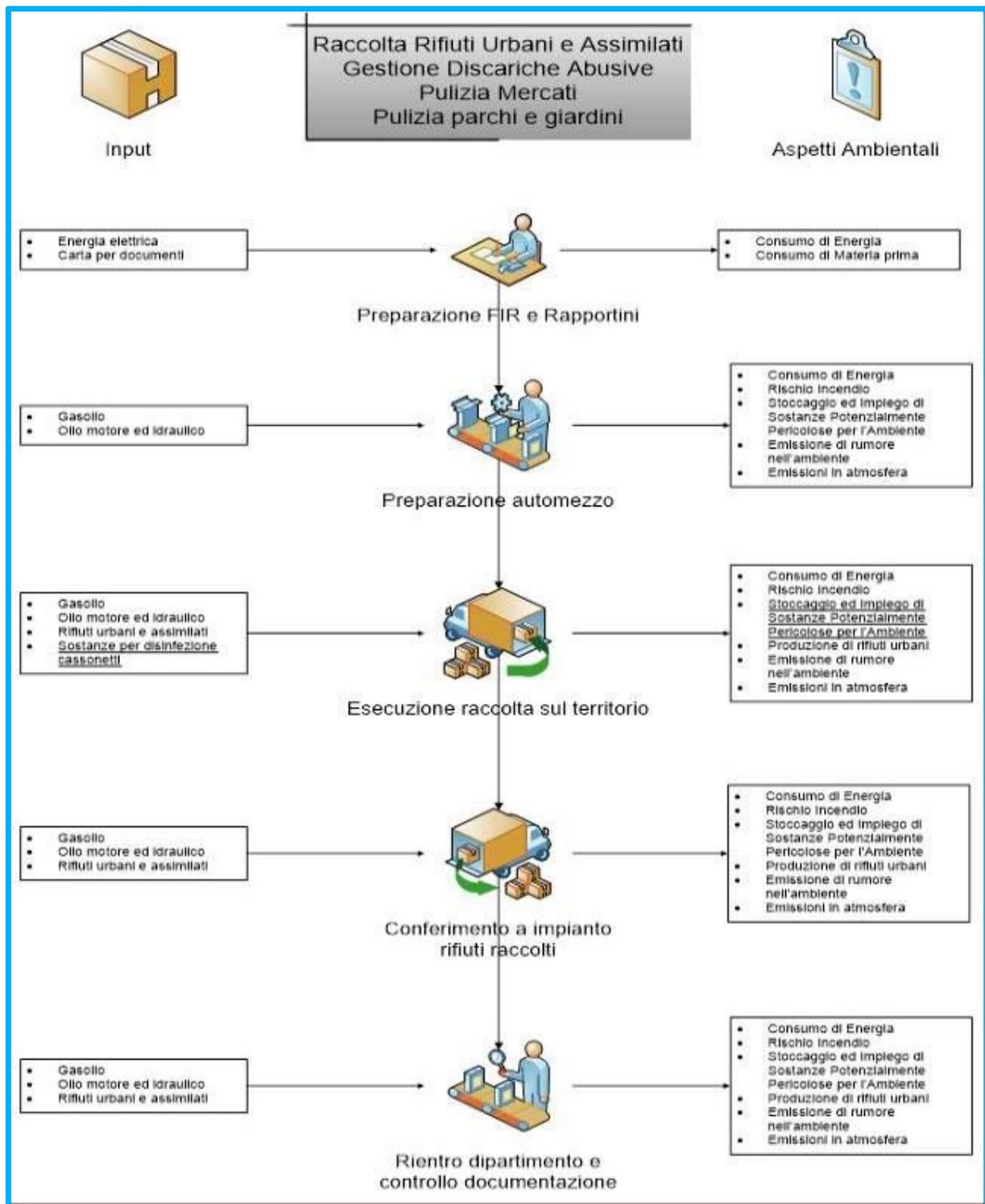
- gestire e controllare i processi al fine di ridurre l'impatto ambientale attraverso l'addestramento del personale, l'adozione di modalità operative e l'impiego di appropriate risorse.

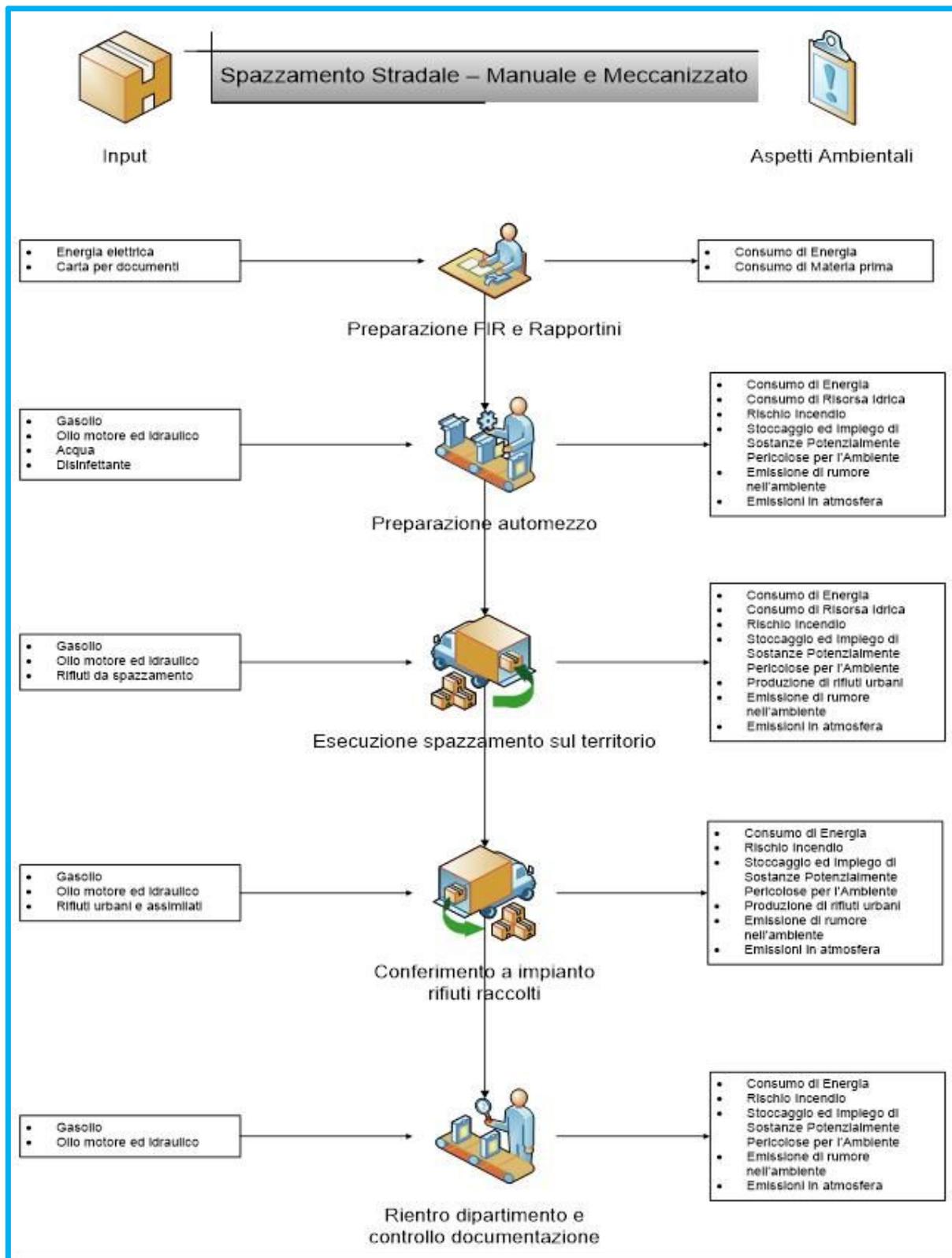
#### **Art. 17 RISPETTO DELLA NORMATIVA**

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI è costantemente impegnata a rispettare tutte le prescrizioni di legge sviluppando programmi e procedure che ne garantiscano il controllo. L'Azienda è inoltre impegnata nel mantenimento degli standard qualitativi fissati dalle leggi, in particolare per quello che riguarda la raccolta differenziata.

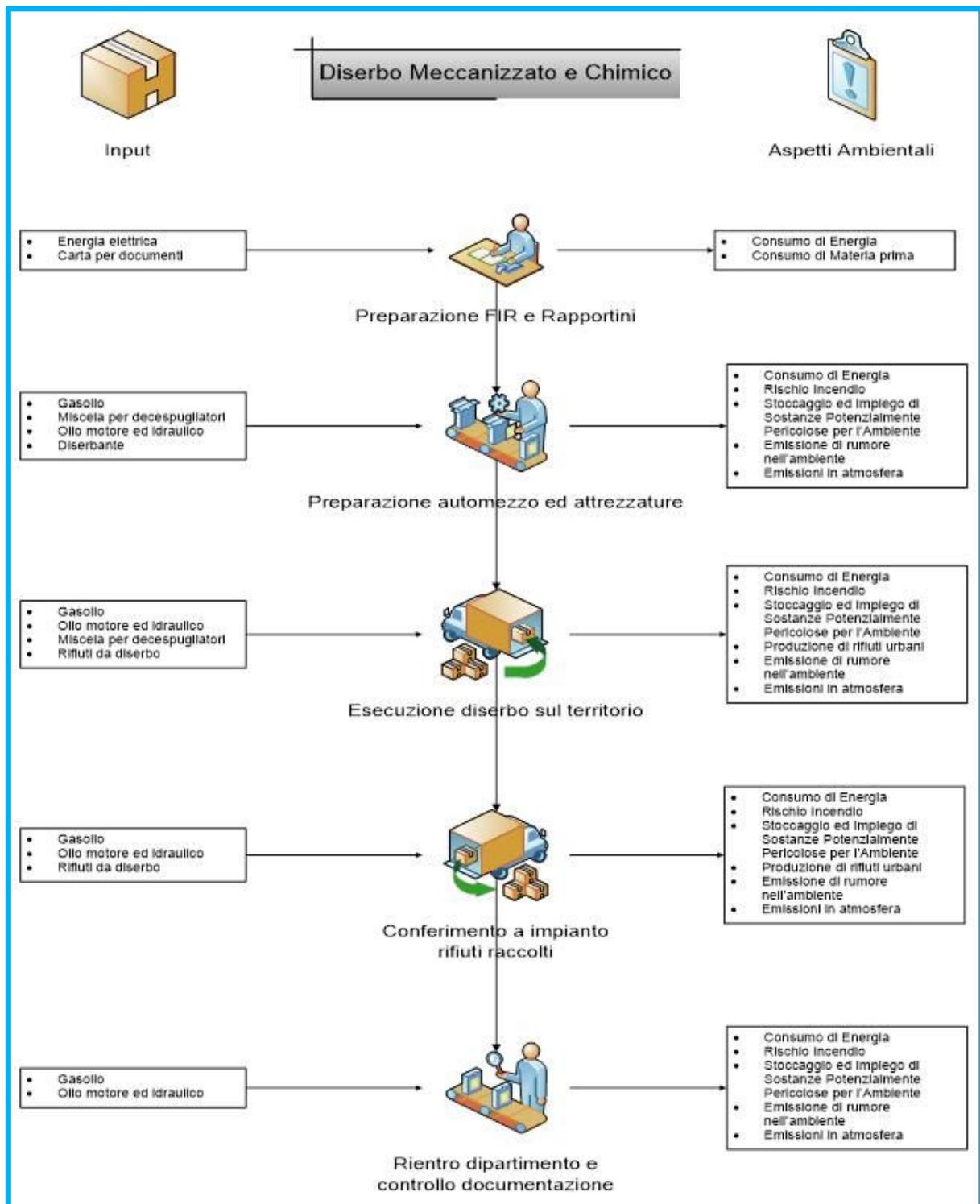
## Art. 18 FLUSSO DELLE ATTIVITA' E ASPETTI AMBIENTALI CONNESSI

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

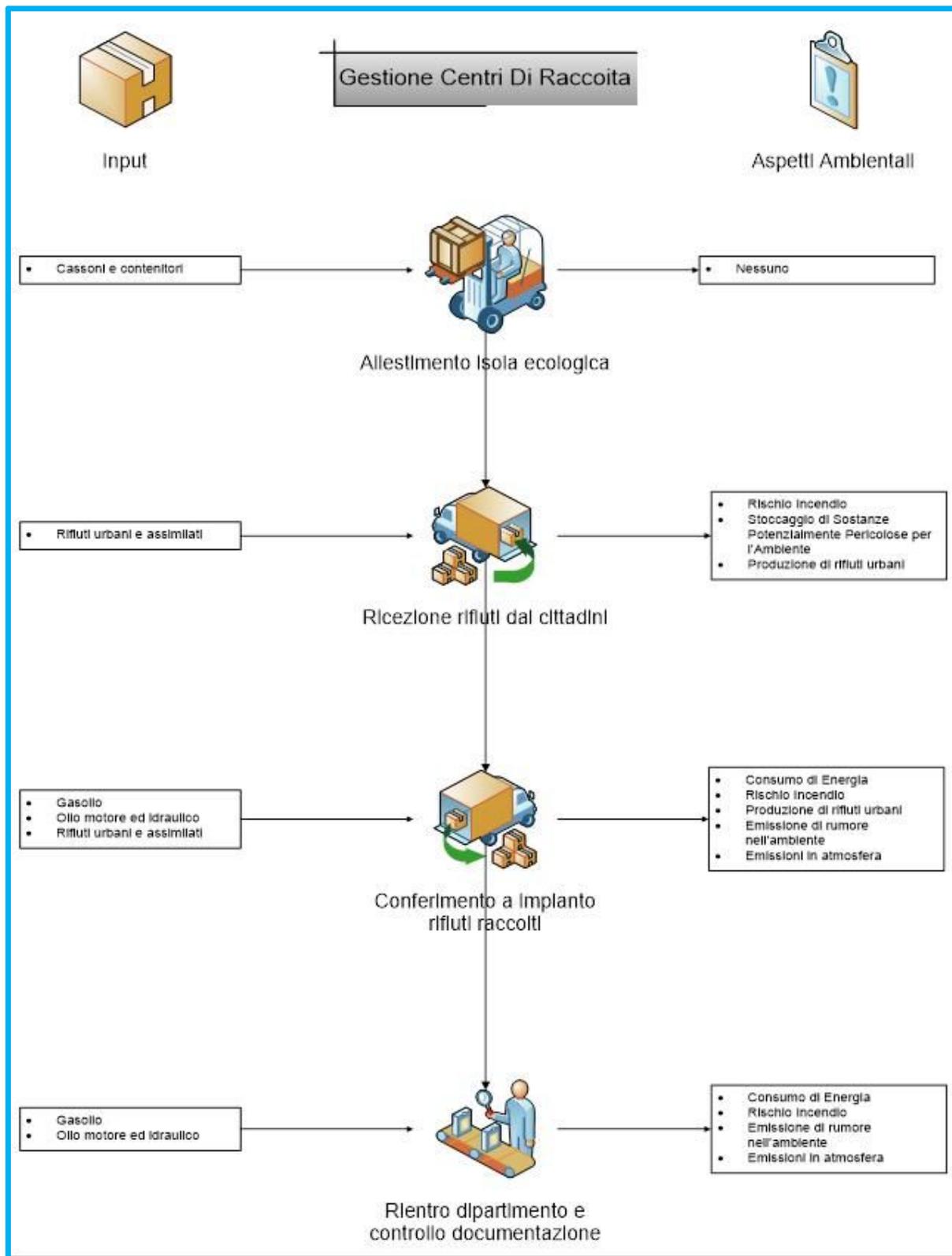


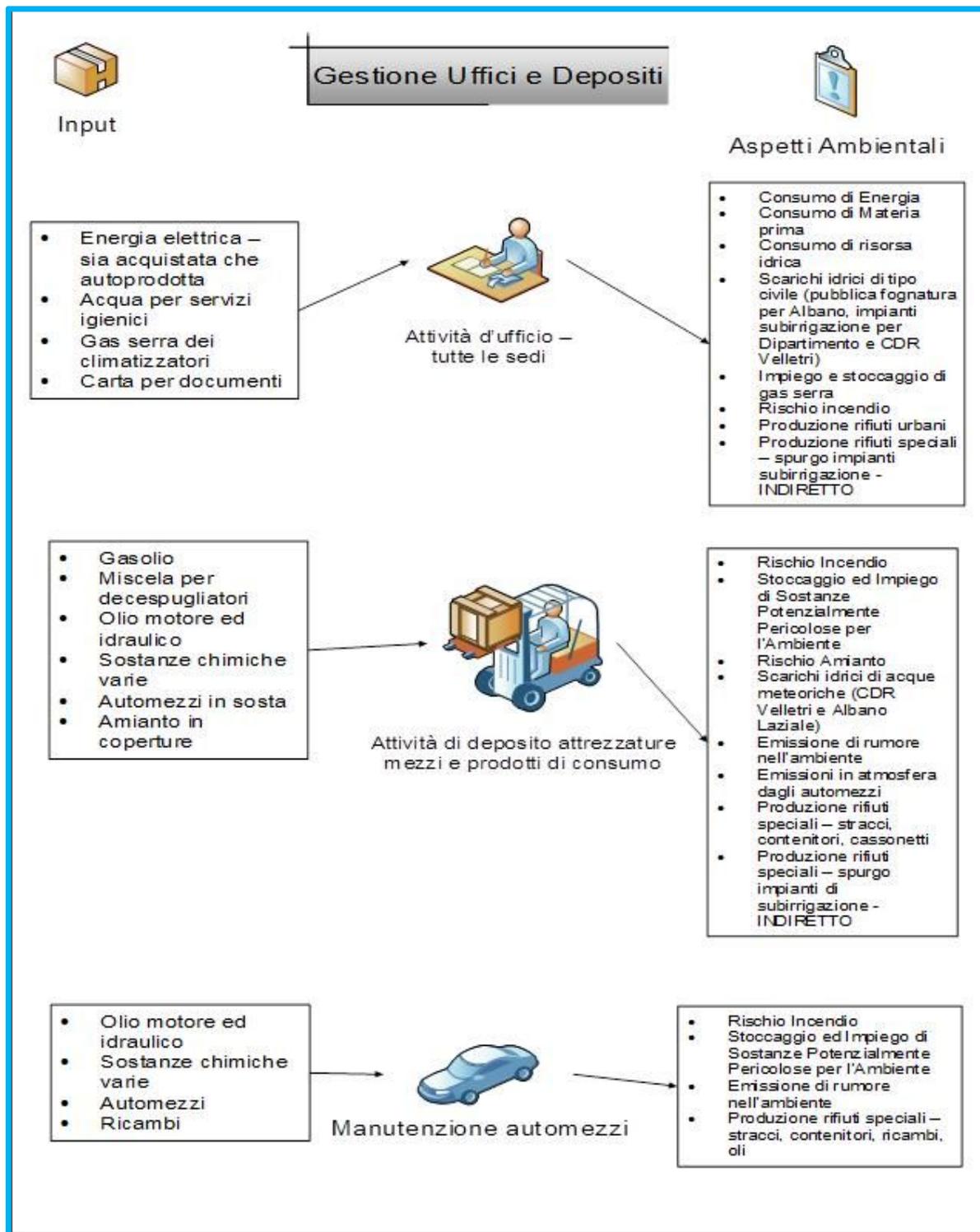












Quanto riportato discende dall'Analisi Ambientale, documento fondamentale del Sistema di Gestione Ambientale, che ha consentito di mappare i processi e di conseguenza definire i punti critici da controllare per garantire la prevenzione dell'inquinamento e del consumo di risorse ambientali, nel quadro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

### **Art. 19 IMPIANTI / DISCARICHE DI CONFERIMENTO**

La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. conferisce quanto raccoglie sui territori dei Comuni serviti nei seguenti impianti, secondo quanto determinato dal vigente Piano di Gestione dei Rifiuti della Regione Lazio e così come indicato dal Produttore dei Rifiuti "Comuni Soci", o a seguito di 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, emesso dalla Giunta della Regione Lazio con D.G.R. 144 del 20/05/2011 ed approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale - 18 gennaio 2012, n. 14., 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).

## SEZIONE III MODALITA' DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

### Art. 20 SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

#### 20.1 Raccolte stradali

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

#### 20.2 Spazzamento Stradale

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

#### 20.3 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 (festivi esclusi).

#### 20.4 Spazzamento Meccanizzato

La squadra è costituita da: n. 1 mezzo d'opera con autista e due 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. 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.

#### 20.5 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.

#### 20.6 Diserbo Meccanico

La proliferazione spontanea di erbacce e polloni lungo strade e marciapiedi della città impone interventi mirati e definiti alla estirpazione della flora presente. L'approccio alla tematica prevede l'intervento del diserbo meccanico, che consta nel taglio ed asportazione della vegetazione. Si prevedono interventi mirati per tutto l'anno solare .

#### 20.7 Pulizie Aree Verdi

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

#### 20.8 Spazzamento e raccolta all'interno del Cimitero Comunale

E' previsto il servizio di spazzamento e raccolta rifiuti all'interno del cimitero comunale e il conseguente conferimento dei rifiuti presso impianti autorizzati. Le operazioni di svuotamento

cassonetti sono eseguite mediante utilizzo di minicompattatore a caricamento posteriore con relativo autista e un addetto alla raccolta.

#### 20.9 Spazzamento Manuale Centro Storico

Nelle strade del centro storico pavimentate con sampietrino, è previsto il servizio giornaliero di spazzamento manuale, espletato con l'utilizzo di n. 4 operatori ecologici

#### 20.10 Pulizia Aree Mercatali

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

#### 20.11 Pulizia Aree Mercatali Settimanali

Preventivamente, la Volsca Ambiente e Servizi fornisce ai commercianti sacchi N.U., i quali a chiusura del mercato vengono ritirati dagli operatori, che 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

#### 20.12 Pulizia Aree Mercatali giornalieri

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.

#### 20.13 Raccolta Ingombranti Domiciliari

Dal mese di Febbraio 2015 è attivo sul territorio comunale il servizio sperimentale gratuito di raccolta a domicilio ingombranti lo stesso è strutturato per far fronte alle esigenze dei cittadini residenti che non hanno la possibilità di conferire i rifiuti voluminosi e RAEE presso il Centro di

Raccolta Comunale sito in Via Cancelliera. L'attuale servizio è strutturato per la possibilità di ritiro al massimo di n. 3 pezzi per un totale di utenti serviti pari a 15 a giornata di raccolta . Tutto il servizio è opportunamente regolamentato e proceduralizzato di concerto con l'Amministrazione Comunale

#### 20.14 Raccolta Rup

Il servizio di raccolta della frazione del rifiuto denominato “pile esauste” viene garantita con contenitori specifici posizionati sul territorio. Per tali rifiuti verrà garantita una frequenza di raccolta almeno mensile o comunque per casi particolari e/o postazioni particolarmente sensibili ogni qualvolta il contenitore dovesse risultare pieno. Il mezzo di raccolta è opportunamente autorizzato ed attrezzato con contenitori in polietilene (HDPE), lo stesso verrà impiegato anche per il relativo trasporto presso impianti autorizzati opportunamente individuati a cura del Produttore del Rifiuto. Inoltre come vedremo nell'apposito capitolo dedicato al Centro di Raccolta è installato all'interno dello stesso un apposito contenitore per consentire anche il conferimento diretto presso lo stesso. Analogo servizio è garantito per la raccolta “farmaci scaduti”.

#### 20.15 Raccolta Mangiaplastica-MrPack

Attualmente sul territorio comunale di Albano Laziale e delle relative frazioni di Cecchina e Pavona sono installate n. 4 Macchine industriali adibite alla ricezione dell'imballaggio in plastica da parte del cittadino. Il sistema di conferimento ha la capacità di riconoscere le persone che lo attivano attraverso un sistema di letture di card nominali con codice a barre (la card è la chiave di avviamento del sistema). Una volta avviata, la macchina ha la capacità di riconoscere alcuni degli imballaggi normalmente conferiti nella raccolta differenziata attraverso la lettura del codice a barre. Attraverso un sistema di selezione, secondo i parametri nazionali previsti dal CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi). L'imballaggio conferito viene stoccato in contenitori differenti e usati correntemente per la raccolta differenziata stradale (cassonetti

stradali). L'inaccessibilità di dette apparecchiature rispetto al pubblico è garantita da un involucro che le racchiude; gli utenti potranno utilizzare la macchina solo seguendo il procedimento prestabilito. L'accesso da parte dei ns. operatori addetti al ciclo svuotamento corrente ed alla manutenzione sarà possibile attraverso l'apertura controllata delle porte laterali mediante un'apposita procedura. Il conferimento degli imballaggi da parte degli utenti avviene senza operatore ed in modo continuativo. Per il servizio di raccolta verranno impiegati appositi compattatori a caricamento posteriore al fine di ottimizzare le operazioni di conferimento presso gli impianti opportunamente individuati dal Produttore del Rifiuto in convenzione Corepla.

#### 20.16 Pulizia /Raccolta Micro-discardie abusive su territorio comunale

Il servizio prevede rimozione di rifiuti ingombranti e di qualunque altro rifiuto non pericoloso abbandonato sul suolo pubblico nei pressi dei contenitori per la raccolta differenziata e tutti quei rifiuti abbandonati lungo le strade ed aree pubbliche o aperte al pubblico transito, anche in strade ed aree poste fuori del perimetro urbanizzato, sottopassi e strade vicinali e poderali che costituiscano cumulo di almeno 1 mc. Lo stesso verrà attivato previa formale richiesta del Responsabile del Procedimento per i rifiuti pericolosi rinvenuti verranno applicate di volta in volta a secondo del caso la corretta procedura da adottarsi. In casi particolari Laddove i rifiuti rinvenuti siano classificabili come RU o assimilabili a RU sulla base dell'art.184 del D.Lgs. 152/06, essi dovranno essere raccolti, ove possibile, in frazioni omogenee e trasportati negli idonei contenitori collocati nel centro comunale di raccolta.

#### 20.17 Raccolta Pannoloni e Pannolini

La rimodulazione del vecchio servizio di raccolta stradale di Pannolini e Pannoloni igienici, nasce dall'esigenza dall'Amministrazione Comunale, di fatto la stessa tende a scongiurare il fenomeno oramai diventato consuetudine dell'abbandono incontrollato di rifiuti per lo più indifferenziati sia

all'interno che all'esterno dei contenitori dedicati alla raccolta dei pannolini e pannoloni posizionati su tutto il territorio di Albano, Cecchina e Pavona. Il nuovo servizio partito già dal mese di Novembre 2017, studiato di concerto con i Vs. uffici preposti ci ha consentito di rimuovere i vecchi contenitori stradali i quali venivano utilizzati da parte dei cittadini in maniera non conforme al loro reale utilizzo. Di fatto i cittadini con bimbi piccoli 0-36 mesi, anziani con problemi d'incontinenza e/o con patologie riconosciute dal servizio sanitario che utilizzano traverse eventuali cateteri ecc. non contaminati da sostanze pericolose, potranno attivare la richiesta di attivazione del ritiro a domicilio con modalità Porta a Porta. Le stesse hanno a disposizione un apposito contenitore adibito alla raccolta ed esposizione secondo apposito calendario di esposizione rifiuti.

#### 20.18 Raccolta Deiezioni Canine

Con la rimodulazione del servizio di raccolta Pannolini e Pannoloni presso le famiglie che ne hanno fatto domanda; in virtù delle Vs. richieste abbiamo attivato un puntuale servizio di raccolta delle deiezioni canine. Difatto mediante la raccolta in appositi contenitori (vedi foto) ed il conferimento come rifiuto indifferenziato. Gli stessi andranno a potenziare insieme ai cestini gettacarta, le possibilità di conferimento per gli utenti possessori di animali domestici. Il posizionamento verrà effettuato in aree e punti precedentemente concordati con i Vs. Uffici preposti.

## Art. 21 CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE

### 21.1 Albano Laziale

Il servizio di gestione del Centro di Conferimento comunale sito in Località Tenuta di Cancelliera Via Cancelliera angolo Via Dei Meli, per i rifiuti in modo differenziato è strettamente connesso all'attivazione del servizio di raccolta differenziata col metodo del porta a porta, che questo Comune ha avviato a partire dal mese di Giugno 2013 e per cui entro gennaio 2017 si porterà a compimento la completa copertura del territorio cittadino.

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

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

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

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

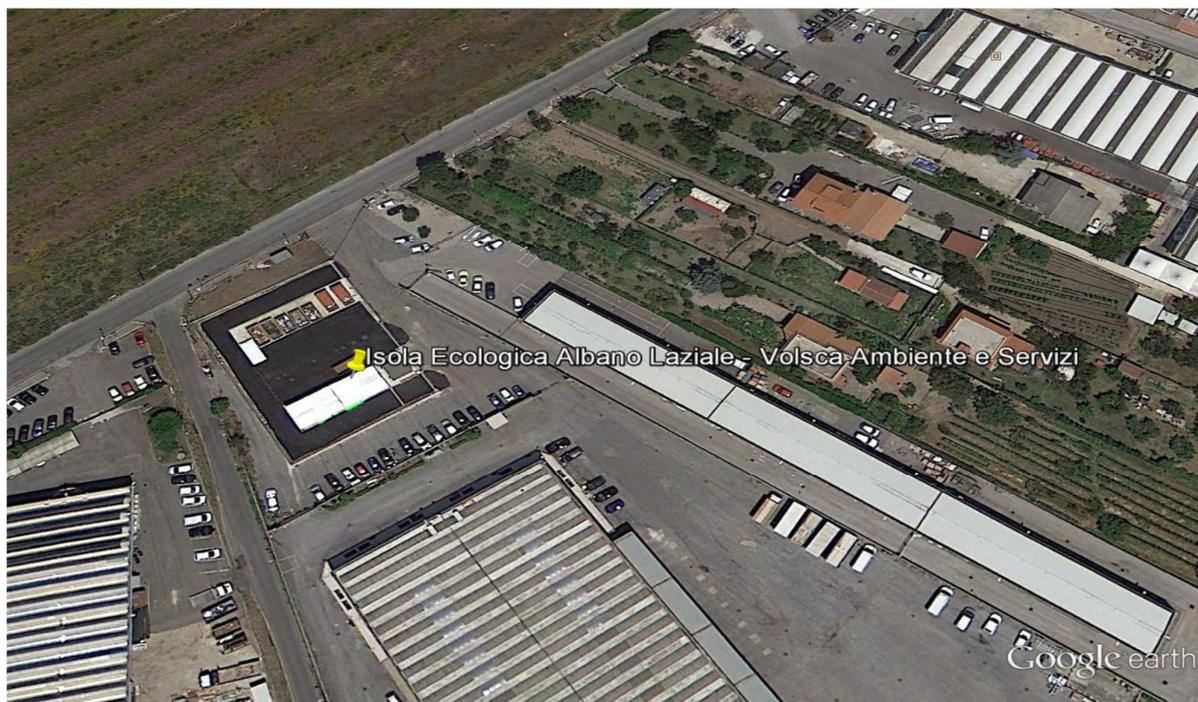
Il Centro è operativo dal 03/06/2013. Di seguito si riportano alcuni dati del servizio, per come è stato organizzato.

VOCE	DATO	note
<u>n° utenti servizio</u>	<u>41.715</u>	<u>Dati forniti Comune</u>
n° potenziali utilizzatori del servizio	41.715	Tutti i cittadini residenti per la sola utenza domestica
Kmq di territorio coperti dal servizio	23,80 kmq	<u>Tutto il territorio comunale.</u>
<u>Operatori</u>	<u>2</u>	<u>Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti</u>
fasce orarie apertura CDR	<u>45 Ore</u> <u>Settimana</u> <u>Apertura</u> <u>Pubblico</u>	Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00 Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Ven 07.00-13.00 Sab 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Dom 09.00-12.00 Tel 335/79.89.421

VOCE	DATO	note
tariffe applicate	Gratis	<u>Non è previsto alcun tipo di pagamento da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.</u>

RIFIUTI CONFERIBILI ATTUALMENTE	
<i>Descrizione</i>	<i>Codice CER</i>
Imballaggi in plastica	15.01.02
Imballaggi in materiali misti	15.01.06
Imballaggi in vetro	15.01.07
Rifiuti Metallici	20.01.40
Carta e cartone	20.01.01
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense	20.01.08
Tubi Fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (R5)	20.01.21*
Apparecchiature Fuori uso contenenti cfc (R1)	20.01.23*

Medicinali citotossici e citostatici	20.01.31*
Batterie ed accumulatori di cui alle voci 16.06.01*,16.06.02*,16.06.03*	20.01.33*
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 20.01.21 e 20.01.23 contenenti componenti pericolosi (R2/R3)	20.01.35*
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 20.01.21 e 20.01.23 e (R2/R4)	20.01.36
Rifiuti Legnosi	20.01.38
Rifiuti Biodegradabili	20.02.01
Rifiuti Ingombranti	20.03.07





## Art. 22 ESPLETAMENTO DEL SERVIZIO PAP COMUNALE

Nella Città di Albano Laziale è già attivo da Giugno 2013 e con graduale estensione a partire da Novembre 2014, vede la copertura oramai su tutto il territorio come da tabella sotto riportata:

Attivazione	Periodo	Note
I	Giugno 2013	Compreso

		Sperimentale Attivato Febbraio 2016
II	Novembre 2014	Compreso Sperimentale Attivato Febbraio 2016, Cecchina e Pavona prima parte
III	Ottobre 2016	Pavona Completa
IV	Ottobre 2016 - Novembre 2016	Alcune Vie Cecchina e successivo completamento
IV	Gennaio 2017	Completamento avvio PaP su tutto territorio Albano Centro

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

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

#### Utenze Domestiche (Ud)

- rifiuto residuo
- organico
- carta
- imballaggio vetro e metalli
- imballaggio plastica

#### Utenze Non Domestiche (UnD)

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

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

A livello di informativa e comunicazione la stessa è avvenuta sia preventiva all'inizio della distribuzione dei contenitori che successiva all'attivazione del servizio.

L'attuale servizio vede la copertura totale dell'intero territorio, di seguito vengono specificate le modalità in funzione della frazione merceologica del rifiuto.

## Raccolta Frazione Residua

### Utenza Domestica

La Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" della frazione residua nell'ultimo periodo ha subito una netta variazione, dal mese di **Maggio 2019**, siamo passati ad un sistema di raccolta puntuale del rifiuto. Da tale data l'utenza domestica a seconda della zona, viene servita con uno specifico mastello da 50 lt o con un sacco (se ricadente nel centro storico) entrambi dotati di apposito dispositivo r-fid atto alla rilevazione dell'esposizione del rifiuto conferito dal cittadino a cui lo stesso è stato preventivamente associato. Per ciò che attiene la rilevazione delle informazioni relative all'esposizione dei rifiuti, gli operatori impiegati sulle attività di raccolta, mediante apposita strumentazione, effettuano la lettura dei tag che in tempo reale viene trasmessa al software di gestione. I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultima generazione in genere, costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore.



*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

#### Utenza Non Domestica

Raccolta tramite contenitori dedicati alle utenze non domestiche: esposizione dei sacchi max lt 70 o dei contenitori dotati in comodato d'uso per ciascuna utenza di capacità non superiore a 1100 litri circa, in via prioritaria posizionati nelle aree di pertinenza delle medesime. I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultima generazione in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore. Per le grandi Utenze / Scuole e Mense è previsto un servizio dedicato con calendario personalizzato a seconda delle esigenze preventivamente approvato dalla Vs. Amministrazione



*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

Le squadre di raccolta sono costituite da autista / operatore opportunamente formati e sensibilizzati per la peculiarità del servizio. I giri di raccolta sono dimensionati a seconda delle Utenze da servire ed a seconda delle aree e morfologia del territorio attualmente interessato dal servizio.

Al momento della stesura della carta dei servizi sono in corso di definizioni le procedure per l'attivazione della misurazione puntuale per le Utenze non Domestiche, attualmente è attivo il servizio riportato in precedenza. L'attivazione del servizio di raccolta puntuale per le utenze non domestiche è previsto nel corso del 2020.

### Raccolta Frazione Organica

#### Utenza Domestica

Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" e conferimento dei sacchetti biodegradabili da 08/10 litri in mastelli o bidoni forniti in comodato d'uso gratuito per ogni stabile, da posizionarsi nelle aree di pertinenza dei medesimi. E' inoltre prevista per i carrellati di dimensione 120-240 lt la sostituzione dei sacchi a svuotamento. I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultime generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore.

	Sottolavello Areato		Mastello 40/50 lt		Carrellato 120,240 lt
---	------------------------	---	----------------------	---	--------------------------

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

## Utenza Non Domestica

Raccolta con il sistema "porta a porta" presso le utenze non domestiche prescelte: all'interno dei locali verranno utilizzati contenitori appositi ed il conferimento avverrà in bidoni o mastelli forniti in comodato d'uso gratuito di diversa capacità a seconda delle esigenze e degli spazi a disposizione, in via prioritaria posizionati nelle aree di pertinenza delle medesime utenze. È inoltre prevista per i carrellati di dimensione 120-240 lt la sostituzione dei sacchi a svuotamento. I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultime generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore. Per le grandi Utenze / Scuole e Mense è previsto un servizio dedicato con calendario personalizzato a seconda delle esigenze preventivamente approvato dalla Vs. Amministrazione.

	Sottolavello Areato* (A richiesta)		Mastello 40/50 lt		Carrellato 120,240 lt
--	--	--	----------------------	--	--------------------------

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

Le squadre di raccolta sono costituite da autista / operatore opportunamente formati e sensibilizzati per la peculiarità del servizio. I giri di raccolta sono dimensionati a seconda delle Utenze da servire ed a seconda delle aree e morfologia del territorio attualmente interessato dal servizio.

## Raccolta Frazione Carta

### Utenza Domestica

Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" con conferimento in mastelli e bidoni forniti in comodato d'uso gratuito ai condomini più grandi, da posizionarsi nelle aree di pertinenza dei medesimi. I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultime generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore.

	Mastello 40/50 lt		Carrellato Tipo 120,240,360
---	-------------------	--	--------------------------------

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

### Utenza Non Domestica

Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" e conferimento con mastelli o bidoni forniti in comodato d'uso gratuito, da posizionarsi nelle aree di pertinenza delle utenze non domestiche prescelte. Per quantitativi elevati prodotti "una tantum" ci si dovrà recare ai centri di raccolta (previa autorizzazione degli uffici preposti). I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultima generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore. Per le grandi Utenze / Scuole e Mense è previsto un servizio dedicato con calendario personalizzato a seconda delle esigenze preventivamente approvato dalla Vs. Amministrazione.

	Mastello 40/50 lt (A richiesta)		Carrellato Tipo 120,240,360		Carrellato Tipo 660
---	---------------------------------------	---	-----------------------------------	---	------------------------

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

Le squadre di raccolta sono costituite da autista / operatore opportunamente formati e sensibilizzati per la peculiarità del servizio. I giri di raccolta sono dimensionati a seconda delle Utenze da servire ed a seconda delle aree e morfologia del territorio attualmente interessato dal servizio.

## Raccolta Frazione Vetro e Metallo

### Utenza Domestica

Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" con conferimento in mastelli e bidoni forniti in comodato d'uso gratuito ai condomini più grandi, da posizionarsi nelle aree di pertinenza dei medesimi. I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultime generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore.

	Mastello 40/50 lt		Carrellato Tipo 120,240,360
---	-------------------	---	--------------------------------

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

#### Utenza Non Domestica

Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" e conferimento con mastelli o bidoni forniti in comodato d'uso gratuito, da posizionarsi nelle aree di pertinenza delle utenze non domestiche prescelte. Per quantitativi elevati prodotti "una tantum" ci si dovrà recare ai centri di raccolta (previa autorizzazione degli uffici preposti). I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultime generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore. Per le grandi Utenze / Scuole e Mense è previsto un servizio dedicato con calendario personalizzato a seconda delle esigenze preventivamente approvato dalla Vs. Amministrazione.

	Mastello 40/50 lt (A richiesta)		Carrellato Tipo 120,240,360
---	---------------------------------------	---	--------------------------------

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

Le squadre di raccolta sono costituite da autista / operatore opportunamente formati e sensibilizzati per la peculiarità del servizio. I giri di raccolta sono dimensionati a seconda delle Utenze da servire ed a seconda delle aree e morfologia del territorio attualmente interessato dal servizio.

### Raccolta Frazione Imballaggi in plastica

#### Utenza Domestica

Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" con conferimento in sacchi e bidoni forniti in comodato d'uso gratuito ai condomini più grandi, da posizionarsi nelle aree di pertinenza dei medesimi. I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultime generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti (anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore.

	<p>Sacco 110 lt</p>		<p>Carrellato Tipo 120,240,360,660</p>
---	---------------------	--	--

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

#### Utenza Non Domestica

Raccolta domiciliare con il sistema "porta a porta" e conferimento con mastelli o bidoni forniti in comodato d'uso gratuito, da posizionarsi nelle aree di pertinenza delle utenze non domestiche prescelte. Per quantitativi elevati prodotti "una tantum" ci si dovrà recare ai centri di raccolta (previa autorizzazione degli uffici preposti). I mezzi dedicati alla raccolta sono di ultime generazioni in genere costipatori con vasca e minicostipatori, per facilitare l'accesso anche in Vie strette e consentire il trasferimento in mezzi satelliti

(anch'essi di recente immatricolazione), al fine di limitare i conferimenti presso gli impianti di raccolta opportunamente individuati a cura del Produttore. Per le grandi UtENZE / Scuole e Mense è previsto un servizio dedicato con calendario personalizzato a seconda delle esigenze preventivamente approvato dalla Vs. Amministrazione.

	<p>Sacco 110 lt (in caso di mancanza spazio)</p>		<p>Carrellato Tipo 120,240,360,660</p>
---	--	--	--

*Le Immagini ed i materiali rappresentano contenitori tipo e sono puramente indicative*

Le squadre di raccolta sono costituite da autista / operatore opportunamente formati e sensibilizzati per la peculiarità del servizio. I giri di raccolta sono dimensionati a seconda delle UtENZE da servire ed a seconda delle aree e morfologia del territorio attualmente interessato dal servizio.

Calendari di Raccolta PaP

PRIMO E SECONDO STEP UTENZA DOMESTICA

FRAZIONI	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
RESIDUO						
UMIDO						
CARTA						
VETRO /METALLO				1/15		
IMBALLAGGIO PLASTICA						

PRIMO E SECONDO STEP UTENZA NON DOMESTICA

FRAZIONI	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
RESIDUO						
UMIDO						

<b>CARTA</b>						
<b>VETRO /METALLO</b>				1/15		
<b>IMBALLAGGIO PLASTICA</b>						
<b>IMBALLAGGIO IN CARTONE</b>						

SECONDO E QUARTO STEP UTENZA DOMESTICA

<b>FRAZIONI</b>	<b>LUNEDI</b>	<b>MARTEDI</b>	<b>MERCOLEDI</b>	<b>GIOVEDI</b>	<b>VENERDI</b>	<b>SABATO</b>
<b>RESIDUO</b>						
<b>UMIDO</b>						
<b>CARTA</b>						
<b>VETRO /METALLO</b>						1/15
<b>IMBALLAGGIO PLASTICA</b>						

SECONDO E QUARTO STEP UTENZA NON DOMESTICA

FRAZIONI	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
RESIDUO						
UMIDO						
CARTA						
VETRO /METALLO						1/15
IMBALLAGGIO PLASTICA						
IMBALLAGGIO IN CARTONE						

UTENZA DOMESTICA CALENDARIO TOTALE

FRAZIONI	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
RESIDUO						
UMIDO						

CARTA						
VETRO /METALLO				1/15		1/15
IMBALLAGGIO PLASTICA						
IMBALLAGGIO IN CARTONE						

UTENZA NON DOMESTICA CALENDARIO TOTALE

FRAZIONI	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
RESIDUO						
UMIDO						
CARTA						
VETRO /METALLO				1/15		1/15
IMBALLAGGIO PLASTICA						
IMBALLAGGIO IN CARTONE						

## SEZIONE IV STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

### Art. 23 STANDARD DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI

#### 23.0 Servizio di emergenza interventi programmati e pronto intervento

La mancanza del servizio può essere imputabile solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio, fornendo adeguate e tempestive informazioni all'utenza.

#### 23.1 Servizio di emergenza

Qualora, per i motivi sopra esposti, si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio per un tempo limite superiore alle 24 ore tali da compromettere l'ambiente, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. si impegna ad attivare un servizio sostitutivo di emergenza.

#### 23.2 Tempi di Preavviso Sospensione Programmata

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A., si impegna a comunicare agli Utenti, con un tempo di preavviso non inferiore a 3 giorni, l'eventuale sospensione dell'erogazione del servizio qualora non gli fosse possibile adottare accorgimenti per evitare la sospensione stessa

#### 23.3 Durata Sospensione Programmata

Il servizio di igiene urbana non potrà essere interrotto per più di una giornata, giornata festiva o festività infrasettimanale, e qualora ricorrano due o più giornate festive consecutive, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. potrà interrompere il servizio per una sola giornata.

#### 23.4 Pronto Intervento

Il servizio di pronto intervento verrà erogato secondo le seguenti modalità:

- il tempo massimo per primo intervento in caso di situazioni di pericolo sarà di 3 ore dal ricevimento della segnalazione giunta tra le ore 6 e le 17 dei giorni feriali. Qualora la segnalazione giunga fuori orario di servizio il tempo massimo per primo intervento sarà di 6 ore dal ricevimento.

I tecnici addetti forniranno le prime indicazioni comportamentali, nel caso di più segnalazioni contemporanee di pericolo e di un conseguente aumento del tempo di intervento.

- il tempo massimo, dalla segnalazione, per primo intervento in caso di situazioni non di pericolo sarà di 24 ore.

- il tempo massimo per il ripristino del servizio interrotto sarà di 24 ore, fatte salve situazioni particolari che richiedano specifiche modalità di intervento.

- VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A assicura lo svuotamento dei contenitori entro il primo giorno lavorativo successivo alla segnalazione, salvo effettuare azioni di alleggerimento in modo da garantire la capacità ricettiva della struttura di raccolta.

#### 23.5 Scostamento tra Servizio Reso e servizio programmato

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A deve garantire l'erogazione del servizio non effettuato secondo il programma o/calendario previsto entro il giorno successivo della mancanza

#### 23.6 Controllo e Ripristino delle funzionalità dei Contenitori

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza del servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente. VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A della funzionalità dei contenitori per i rifiuti urbani e assimilati, entro 4 giorni dalla verifica di

malfunzionamento. Fanno eccezione i contenitori forniti in dotazione ai singoli utenti nelle zone a servizio di raccolta domiciliare, gli stessi verranno sostituiti a richiesta presso i ns. eco-sportelli.

#### 23.7 Richiesta di Posizionamento o spostamento Contenitori

Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A effettua la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e ne comunica, l'esito all'Utente entro 20 giorni.

#### 23.8 Servizio di Raccolta Differenziata Frazioni Riciclabili

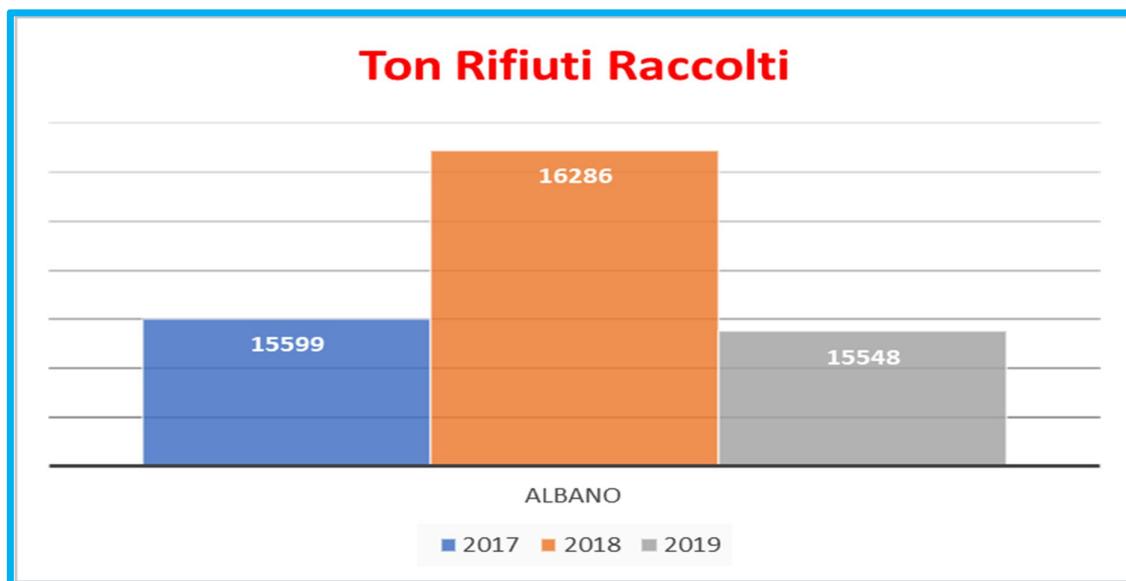
VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A promuove la raccolta differenziata, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A provvede al monitoraggio continuo delle quantità delle materie raccolte in modo differenziato.

## Art. 24 MONITORAGGIO DEI LIVELLI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO

### 24.1 Quantitativi Rifiuti Raccolti

Nella tabella seguente vengono riportati i quantitativi dei rifiuti raccolti espressi in Ton, nell'ultimo triennio

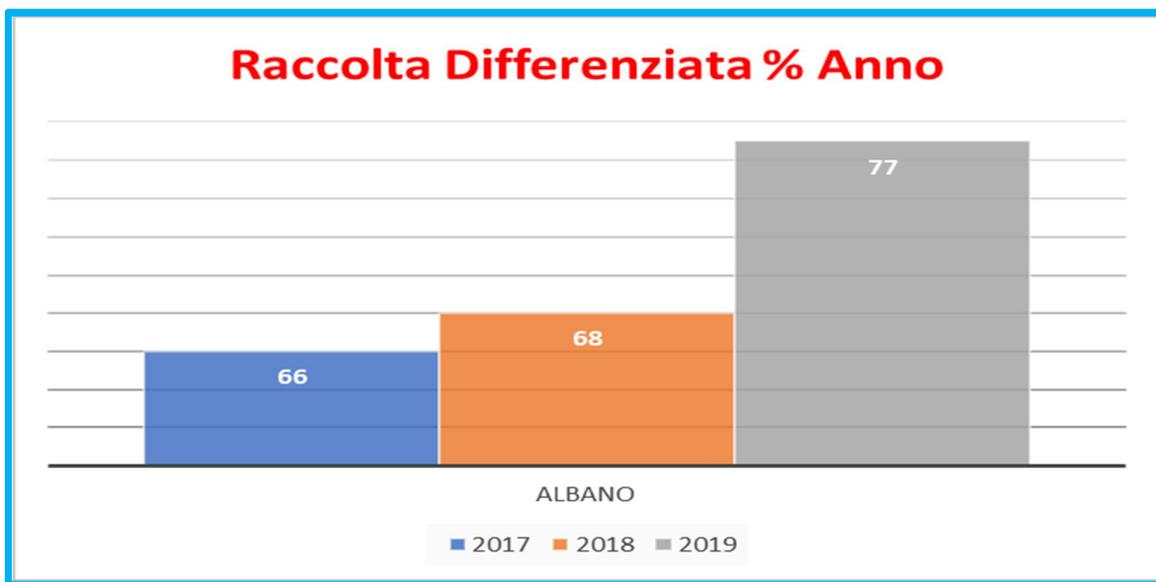
ANNO	ALBANO
2017	15.599
2018	16.286
2019	15.548



#### 24.2 Raccolta Differenziata in percentuale Anno

Nella tabella seguente vengono riportati i dati relativi all'andamento della percentuale della raccolta differenziata dell'ultimo triennio

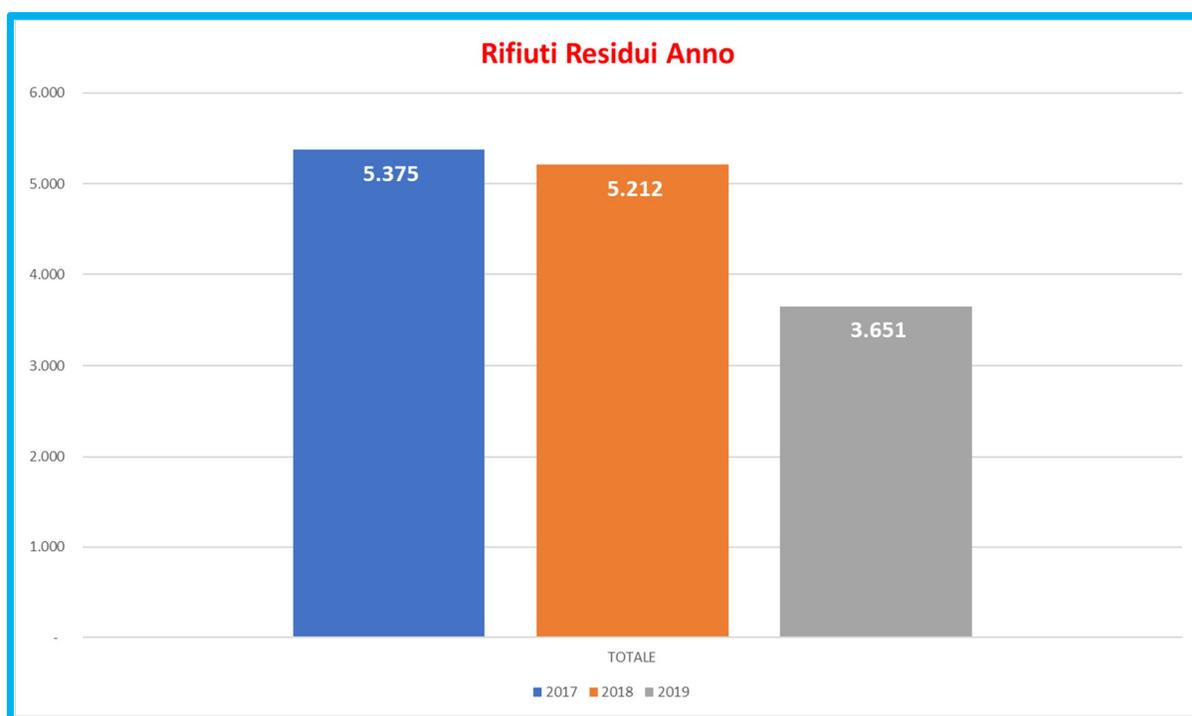
ANNO	ALBANO
2017	66%
2018	68%
2019	77%



## 24.3 Raccolta Rifiuti Residui Anno

Nella tabella seguente vengono riportati i dati relativi all'andamento delle Ton rifiuti residui dell'ultimo triennio

ANNO	ALBANO
2017	5.375
2018	5.212
2019	3.651





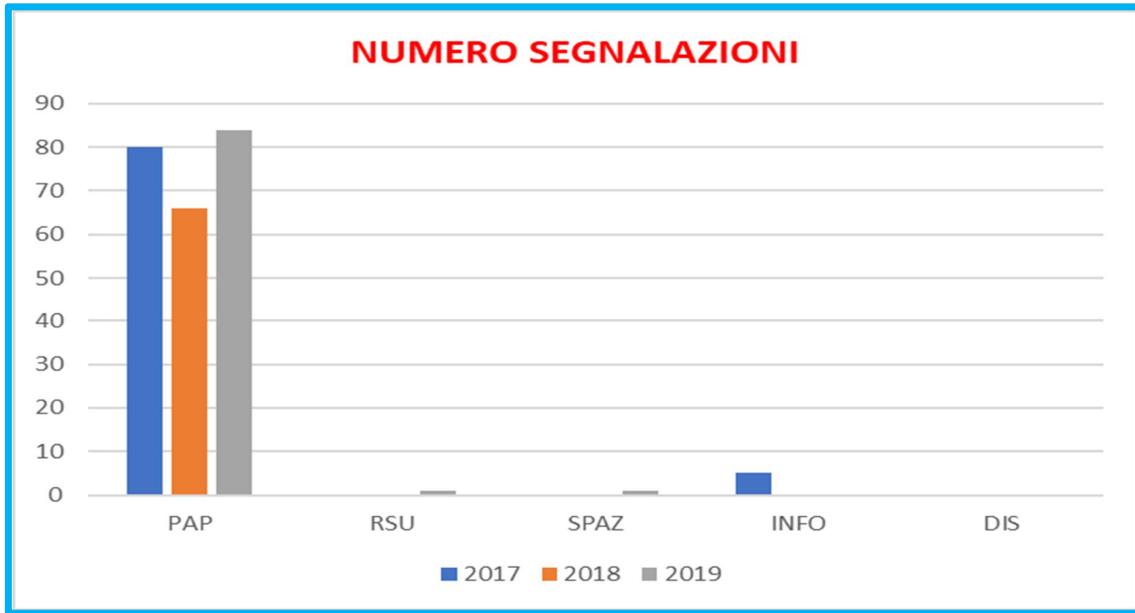
#### 24.4 Numero Segnalazioni Anno

Nella tabella seguente vengono riportati i dati relativi al numero di segnalazioni pervenute al call center dipartimento di Albano Laziale (Gestite e Registrate dal Gestore del Servizio) nell'ultimo triennio

##### Legenda

- Pap (segnalazioni inerenti il servizio di Raccolta Differenziata PaP)
- Rsu (segnalazioni servizio di Raccolta Rifiuto Urbano)
- Spazz (Segnalazioni inerenti carenze spazzamento manuale / meccanizzato)
- Info (richieste informazioni sul servizio)
- Dis (segnalazioni su diserbo meccanico)

ANNO	PAP	RSU	SPAZ	INFO	DIS
2017	80	0	0	5	0
2018	66	0	0	0	0
2019	84	1	1	0	0

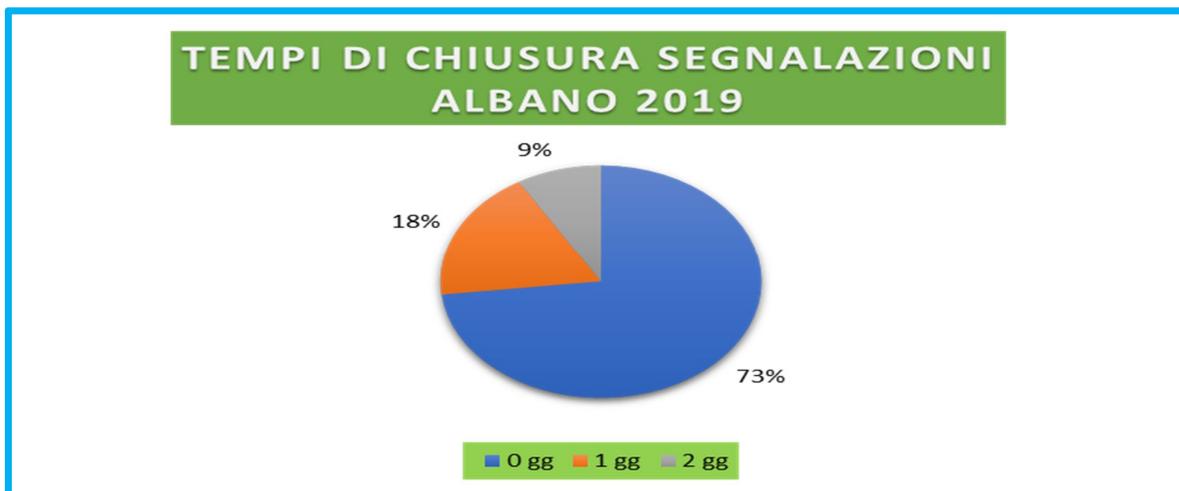


24.5 Tempo di Risposta Segnalazioni Anno

%	GG	ALBANO	2018
61,54%	0 gg		
30,77%	1 gg		
1,28%	2 gg		
5,13%	3 gg		
1,28%	11 gg		



%	GG	ALBANO	2019
73%	0 gg		
18%	1 gg		
9%	2 gg		



### Allegato 1 TABELLA RIASSUNTIVA

A) Standard specifici con indennizzo automatico e su richiesta

STANDARD SPECIFICI CON INDENNIZZO AUTOMATICO	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Rettifiche di fatturazione		

STANDARD SPECIFICI CON INDENNIZZO AUTOMATICO	VALORE LIMITE	INDENNIZZO
Risposta ai Reclami		
Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati ove è necessaria la presenza dell'utente		

B) Tabella riassuntiva degli standard generali e dei relativi valori limite la cui violazione è sottoposta a sanzione come risulta dagli atti relativi all'affidamento del servizio al gestore

STANDARD SPECIFICI CON INDENNIZZO AUTOMATICO	VALORE LIMITE
Servizio di Emergenza	Entro 24 ore
Tempi di Sospensione Programmata	Tempo preavviso non inferiore a 3 gg
Durata di Sospensione Programmata	1 gg
Pronto Intervento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Segnalazione ricevuta tra le 06.00 e le 17.00 Tempo di intervento 3 ore</li> <li>• Segnalazione fuori orario di servizio. Tempo di intervento 6 ore dal ricevimento</li> </ul>
Scostamento tra Servizio Reso e Servizio Programmato	Entro il gg successivo alla mancanza
Controllo e Ripristino delle Funzionalità dei Contenitori	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Funzionalità dei contenitori rifiuti urbani entro 4 gg</li> <li>• Contenitori forniti in dotazione utente alla richiesta presso i ns. sportelli</li> </ul>
Richiesta di posizionamento o spostamento Contenitori	Entro 20 gg comunicazione l'esito della fattibilità
Tempi di Risposta ai Reclami (giorni lavorativi)	1 gg
Tempi di Risposta alle richieste scritte di informazioni (giorni lavorativi)	Max 30 giorni
Tempo per l'appuntamento concordato (giorni lavorativi)	2 gg
Tempo per il ritiro rifiuti ingombranti (giorni lavorativi)	45 gg
Tempo di attesa allo sportello fisico (minuti)	2
Tempo di attesa al call center (secondi)	60
Tempo di intervento da segnalazione dell'utente (ore)	24



## Allegato 2 QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

Gentile Cittadino,

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

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

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

Ringraziandola per la preziosa collaborazione, Le porgiamo Distinti Saluti.

Il Presidente del CdA

**Dott. Valentino Di Prisco**

L'Amministratore Delegato

**Mauro Midei**

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

### *Informativa ai sensi del D. Lgs. n. 196 del 30/06/2003*

Ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. n. 196/03, 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 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 S.p.A. L'elenco completo ed aggiornato di tutti i Responsabili del trattamento è consultabile presso l'ufficio di Volsca Ambiente e Servizi S.p.A., Velletri (RM), via Troncavia, 6. Per esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. n. 196/03 (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.

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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.)			
Cortesia 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			

VOCE	Insoddisfatto	Soddisfatto	Molto Soddisfatto
Cortesia e professionalità mostrate dal personale del Centro di Raccolta			
<b>Suggerimenti e Note</b>			

## PARTE SECONDA

### RAPPORTI CON I CONTRIBUENTI

#### PREMESSE

Sotto il profilo dei rapporti con il contribuente/utente , la carta dei servizi rappresenta lo strumento attraverso il quale il Comune si impegna a definire, comunicare e rispettare gli standard qualitativi e quantitativi dei propri servizi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di erogazione degli stessi e le relazioni con i cittadini.

La Carta dei Servizi è un patto unilaterale che consente ai cittadini di conoscere i servizi e le modalità della loro erogazione al fine di esercitare consapevolmente i propri diritti.

Le principali informazioni riportate nel presente documento sono reperibili anche sul sito istituzionale [www.comune.albanolaziale.rm.it](http://www.comune.albanolaziale.rm.it) nell'area tematica tributi.

Nell'ipotesi di modifiche normative e/o organizzative con riflessi su contenuti, modalità di erogazione dei servizi e relativi standard di qualità, la Carta sarà soggetta a revisione ed aggiornamento.

Gli uffici amministrativi per il corretto svolgimento delle attività di competenza garantiscono:

- la cura dei rapporti con i cittadini, al fine di assicurare agli stessi adeguata assistenza nell'assolvimento dei propri obblighi, anche attraverso l'incremento e lo sviluppo di canali di comunicazione diversificati in modo da facilitare l'adesione spontanea agli adempimenti e ai versamenti dovuti;
- un'attività di analisi e studio necessaria per la definizione delle azioni più efficaci di recupero dell'evasione e per approfondire la conoscenza di tutte le tipologie di soggetti e situazioni potenzialmente a rischio di evasione;
- l'innovazione e lo sviluppo continuo del complesso delle attività, con l'obiettivo di accrescere l'integrazione e l'efficienza dei processi, di aumentare la qualità della gestione e dei controlli, nonché di migliorare

costantemente i servizi ai cittadini;

- l'efficacia dell'azione di contrasto all'evasione fiscale, migliorando anche la qualità dell'accertamento.

## Art. 25 Servizi diretti ai cittadini

L'attività è svolta direttamente dal comune attraverso i propri uffici con il supporto della Società a totale capitale pubblico ALBALONGA srl;

In tale ambito, si occupa dell'assistenza a cittadini e imprese per la semplificazione degli adempimenti tributari attraverso gli uffici per il pubblico, aperti presso la sede comunale di Via Alcide De Gasperi 64 e canali on-line.

L'accesso agli uffici previo appuntamento e l'utilizzo dei canali telematici rappresentano il mezzo più veloce per la gestione delle singole problematiche.

Particolare impegno è rivolto allo studio di procedure per la semplificazione degli adempimenti, per la limitazione dei tempi di attesa e diminuzione dei disagi per contribuenti. Attraverso i [servizi per il pubblico](#) è possibile, tra l'altro, presentare istanze di:

### ***Autotutela***

Per mezzo dell'istanza di autotutela il contribuente destinatario di un Avviso di Accertamento può richiederne l'annullamento totale o la revisione, in caso di errori riscontrati. L'istituto dell'autotutela permette, nell'ambito dei rapporti tra contribuente ed ente locale, di arrivare a una risoluzione bonaria dell'errore e di evitare il contenzioso tributario, lunghi tempi di attesa e costosi giudizi.

### ***Ravvedimento Operoso***

Il "ravvedimento operoso" permette al contribuente di regolarizzare eventuali omissioni o irregolarità commesse e di beneficiare della riduzione delle sanzioni .

***Rateizzazione degli Avvisi di accertamento***

Il contribuente che riceve un Avviso d'Accertamento può richiedere la rateizzazione dell'importo. Gli uffici per il pubblico forniscono tutte le informazioni necessarie per la presentazione della richiesta e della relativa documentazione. La materia è disciplinata dal regolamento generale delle entrate e dai regolamenti dei singoli tributi che sono a disposizione del contribuente sul sito istituzionale del Comune.

**Art. 26 Contatti - Entra in contatto con l'Ufficio TARI**

È possibile chiedere informazioni e chiarimenti nonché trasmettere documentazione, in merito agli accertamenti svolti in materia di TARI

Scrivendo una mail: [tributi.tarsu@comune.albanolaziale.rm.it](mailto:tributi.tarsu@comune.albanolaziale.rm.it)

Telefonando : 06 93295292 0693295271 0693295296

Recandosi preso gli sportelli:

Via Alcide De Gasperi 64

Lunedì e Giovedì dalle ore 15.30 alle ore 17.30

Martedì Mercoledì e Venerdì dalle ore 8.30 alle ore 11.00

**Per la prenotazione degli appuntamenti: [albanolaziale.tari@gmail.com](mailto:albanolaziale.tari@gmail.com)**

## Altri contatti utili

Informazioni, modulistica e servizi interattivi sono disponibili sul sito nell'area tematica tributi.

Qualsiasi istanza può essere indirizzata anche:

Comune di Albano Laziale – Ufficio Tributi – Via A. De Gasperi n. 64

[tributi@pec.comune.albanolaziale.rm.it](mailto:tributi@pec.comune.albanolaziale.rm.it)

## Art. 27 Diritti dei contribuenti

Lo Statuto dei diritti del Contribuente, Legge n. 212 del 27/07/2000 e successive modifiche e integrazioni, disciplina i diritti del contribuente e doveri dell'Amministrazione in materia di tributi.

Diritto all'informazione

L'Amministrazione deve assicurare la conoscenza, dei regolamenti e delle disposizioni amministrative in materia fiscale e diffondere tempestivamente ed efficacemente tutti gli atti dalla stessa emanati.

Diritto alla conoscenza degli atti e alla trasparenza

L'Amministrazione deve essere certa che il contribuente sia realmente venuto a conoscenza degli atti a lui destinati.

Diritto alla chiarezza e alla motivazione degli atti

Al fine di assicurare maggiore chiarezza e trasparenza, tutti gli atti di accertamento o liquidazione devono essere motivati.

Diritto alla compensazione

L'Amministrazione permette al contribuente di poter estinguere l'obbligazione tributaria mediante Compensazione fra il medesimo tributo secondo le modalità previste nel

regolamento generale delle entrate.

Diritto al rispetto della buona fede

I rapporti tra contribuente e Amministrazione sono improntati al principio di collaborazione e buona fede.

Diritto all'interpello

Il contribuente può chiedere il parere all'Amministrazione prima di compiere un determinato atto, quando vi sono "obiettive condizioni di incertezza" circa l'applicazione della normativa tributaria.

## Art. 28 Principi fondamentali dell'erogazione del servizio

Il rapporto con i contribuenti si ispira ai principi di responsabilità, attenzione ai bisogni e buona fede. Gli Uffici si impegnano a mantenere comportamenti trasparenti ed imparziali, nel rispetto delle regole derivanti dalle leggi, dai regolamenti comunali e dai codici di comportamento aziendali.

I principi fondamentali che il comune si impegna a rispettare, sono i seguenti:

Chiarezza

Nella comunicazione, sia verbale che scritta, viene usato un linguaggio semplice e comprensibile, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici.

Continuità

L'erogazione del servizio avviene di norma con continuità, regolarità e senza interruzioni nei giorni e negli orari stabiliti. Eventuali interruzioni nell'erogazione del servizio, dovute a causa di forza maggiore, saranno comunicate all'utenza, unitamente alla motivazione dell'interruzione, di norma nei seguenti modi:

- con affissioni di cartelli agli ingressi degli uffici;
- tramite il sito Internet del Comune

#### Cortesìa e identificabilità

Tutti i dipendenti si impegnano ad instaurare un rapporto con i cittadini basato sulla cortesia, sulla disponibilità e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità nei modi previsti.

#### Efficienza ed Efficacia

Le azioni organizzative e di erogazione delle prestazioni sono ispirate ai principi di efficacia, efficienza e semplificazione degli adempimenti a carico dei cittadini. Il personale degli Uffici è costantemente aggiornato per fornire risposte precise e puntuali alle richieste dell'utenza, nell'ottica del continuo miglioramento dei servizi offerti.

#### Partecipazione

I cittadini possono esercitare il loro diritto a partecipare:

– al procedimento di proprio interesse, esercitando il diritto di accesso agli atti così come disciplinato dalla legge 241/90 e successive modifiche ed integrazioni.

#### Rispetto della Privacy

I dati acquisiti al fine dell'applicazione del tributo sono trattati nel rispetto del D.Lgs. n.196/2003 e del Regolamento U.E. 2016/679.

#### Uguaglianza e Imparzialità

I comportamenti dei dipendenti nei confronti degli utenti sono ispirati a criteri di obiettività ed imparzialità, senza discriminazioni di sorta.

## Art. 29 Impegni

#### Ascoltare i cittadini

Il comune di Albano è impegnato nella rilevazione costante delle valutazioni dei

cittadini, da utilizzare per individuare le azioni di miglioramento.

Indagini sulla soddisfazione degli utenti (*Customer Satisfaction*) sono costantemente svolte .

Il monitoraggio della *Customer Satisfaction* avviene per gli utenti serviti allo sportello , Ogni utente può compilare il proprio questionario di gradimento in maniera del tutto anonima .

#### Garantire il diritto di accesso ai servizi per tutti i cittadini

Gli sportelli tributi si trovano al piano secondo, il superamento delle barriere architettoniche è garantito tramite ascensore.

Gli uffici attraverso un sistema di smistamento delle code garantisce il rigoroso rispetto della fila per ordine di arrivo, assicurando tuttavia un canale preferenziale a donne incinte ed a persone diversamente abili.

#### Garantire parità di trattamento a chi si rivolge allo sportello fisico e a chi utilizza lo sportello a distanza (mail o pec)

Il Comune si impegna alla massima omogeneità nel trattamento delle singole casistiche a prescindere dal canale di acquisizione delle istanze.

### Art. 30 Standard di qualità

La qualità dei servizi ai contribuenti è misurata sulla base dei tempi standard di risposta alle istanze presentate agli sportelli fisici e a distanza.

In un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti e al fine di rafforzare il rapporto con il contribuente il comune individua, per ciascun servizio, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare.

Lo standard rappresenta il livello di qualità che i contribuenti possono aspettarsi rispetto alla prestazione richiesta .

L'impegno è quello di misurare costantemente il rispetto di tali standard e organizzare i servizi in modo da poter migliorare, nel tempo, lo standard stesso

**TARI**

SERVIZI (COSA FARE PER)	CANALE			STANDARD DI QUALITÀ (TEMPI)
	SPORTELLLO FISICO	INTERNET	SPORTELLLO A DISTANZA	
<b>Avere informazioni e/o chiarimenti relativi alla Ta.Ri.</b>	Presso gli sportelli di Via A. De Gasperi	Informazioni disponibili on-line sul sito <a href="http://www.comune.albanolaziale.rm">www.comune.albanolaziale.rm</a>	Informazioni al Numero <b>0693292292-296-271</b> <b>Tributi.tarsu.comune.albanolaziale.rm.it</b>	Immediata agli sportelli fisici e alle richieste telefoniche entro il giorno successivo o alle mail
<b>Richiedere il riesame in autotutela a seguito di un avviso di accertamento Ta.Ri.</b>	Presso gli sportelli di Via A. De Gasperi		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata Comune di Albano Via A. De Gasperi 64 00041 Albano Laziale <b>Pec</b> <b>tributi@comune.albanolaziale.rm.it</b>	Entro il termine di 30 giorni dalla presentazione
<b>Presentare istanza per ottenere la rateizzazione di somme derivanti da avvisi di accertamento Ta.Ri.</b>	Presso gli sportelli di Via A. De Gasperi		<b>Invio a mezzo posta</b> con raccomandata semplice indirizzata <b>Ufficio Tributi</b> Via A. De Gasperi 64 <b>E- mail:</b> <a href="mailto:tribute.tarsu@comune.albanolaziale.rm">tribute.tarsu@comune.albanolaziale.rm.it</a>	Entro sette giorni dalla presentazione della richiesta

