



CARTA DEI SERVIZI

Revisione: Aprile 2019

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

Sommario

CARTA DEI SERVIZI	1
1. LA SALVAGUARDIA DELL'AMBIENTE	4
2. LA CARTA DEI SERVIZI – UN PATTO FRA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI ED I CITTADINI.	4
3. VALIDITÀ DELLA CARTA	4
4. DOVE TROVARLA	5
5. CHI SIAMO	5
.5.1. <i>ORGANI DIRETTIVI:</i>	7
.5.2. <i>STRUTTURA</i>	7
6. DOVE SIAMO E CHI SERVIAMO.....	10
7. FLUSSO DELLE ATTIVITÀ E ASPETTI AMBIENTALI CONNESSI	10
8. IMPIANTI/DISCARICHE DI CONFERIMENTO.....	17
9. RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DELLA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI	17
.9.1. <i>Tipologie di rifiuti gestiti – Albano Laziale</i>	18
ANALISI FLUSSI CDR	18
ANALISI FLUSSI RACCOLTA STRADALE	19
ANALISI FLUSSI RACCOLTA ALTRI (TIPOLOGIA RIFIUTI COMUNQUE DIFFERENZIATI).....	19
ANALISI FLUSSI RIEPILOGATIVA	20
.9.2. <i>Tipologie di rifiuti gestiti – Velletri</i>	21
ANALISI FLUSSI CDR	21
ANALISI FLUSSI RACCOLTA STRADALE	22
ANALISI FLUSSI RACCOLTA ALTRI (TIPOLOGIA RIFIUTI COMUNQUE DIFFERENZIATI).....	22
ANALISI FLUSSI RIEPILOGATIVA	23
.9.3. <i>Tipologie di rifiuti gestiti – Lariano</i>	24
ANALISI FLUSSI CDR	24
ANALISI FLUSSI RACCOLTA STRADALE	25
ANALISI FLUSSI RACCOLTA ALTRI (TIPOLOGIA RIFIUTI COMUNQUE DIFFERENZIATI).....	25
ANALISI FLUSSI RIEPILOGATIVA	26
10. STRUMENTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE	27
.10.1. <i>Comunicazione telefonica</i>	27
.10.2. <i>Sito Internet</i>	27
.10.3. <i>Rapporti con i mass media</i>	27
.10.4. <i>Campagne di educazione ambientale</i>	28
.10.5. <i>Valutazione del gradimento dei servizi</i>	28
11. LA TUTELA.....	28
12. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	29
.12.1. <i>Eguaglianza ed imparzialità di trattamento</i>	29
.12.2. <i>Continuità</i>	29
.12.3. <i>Partecipazione</i>	29
.12.4. <i>Efficacia ed efficienza</i>	29
13. SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE	30
.13.1. <i>Raccolte stradali</i>	30
.13.2. <i>Spazzamento stradale</i>	30
.13.3. <i>Pulizia Aree mercatali</i>	31
14. CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI	31
.14.1. <i>ALBANO LAZIALE</i>	31

.14.2.	Numero Pezzi Conferiti presso Cdr Albano Laziale.....	34
.14.3.	VELLETRI.....	35
.14.4.	Numero Pezzi Conferiti presso Cdr velletri.....	38
.14.5.	Lariano.....	39
.14.6.	Numero Pezzi Conferiti presso Cdr LARIANO.....	43
15.	RACCOLTA P.A.P. VELLETRI.....	44
16.	RACCOLTA P.A.P. ALBANO.....	47
.16.1.	SERVIZIO DI RACCOLTA PAP.....	47
.16.2.	DESCRIZIONE PROGETTO.....	47
17.	RACCOLTA P.A.P. LARIANO.....	48
18.	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – VALORE ATTESO.....	50
19.	SEGNALAZIONI RICEVUTE DAI CITTADINI.....	51
.19.1.	VELLETRI – 2018.....	52
.19.2.	ALBANO – 2018.....	54
.19.3.	Lariano – 2018.....	56
20.	QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE.....	58

1. 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 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 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.

2. LA CARTA DEI SERVIZI – UN PATTO FRA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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 fornisce 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 da VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI corrispondano a quelli descritti nella Carta. L'impegno di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI, però, non è da solo sufficiente 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, come osservare le norme per raccogliere correttamente i rifiuti e per mantenere pulita la città.

3. VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI è pubblicata con cadenza annuale. Quanto descritto in questa edizione è aggiornata alla situazione del Dicembre 2018. A fronte di importanti

revisioni del servizio, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI si impegna a pubblicare degli aggiornamenti ulteriori nel corso dell'anno.

4. DOVE TROVARLA

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

- presso la sede legale e amministrativa di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI, in Via Troncavia 6, Velletri (RM) in occasione di eventi e manifestazioni cittadine
- sul sito web www.volscambiente.it/

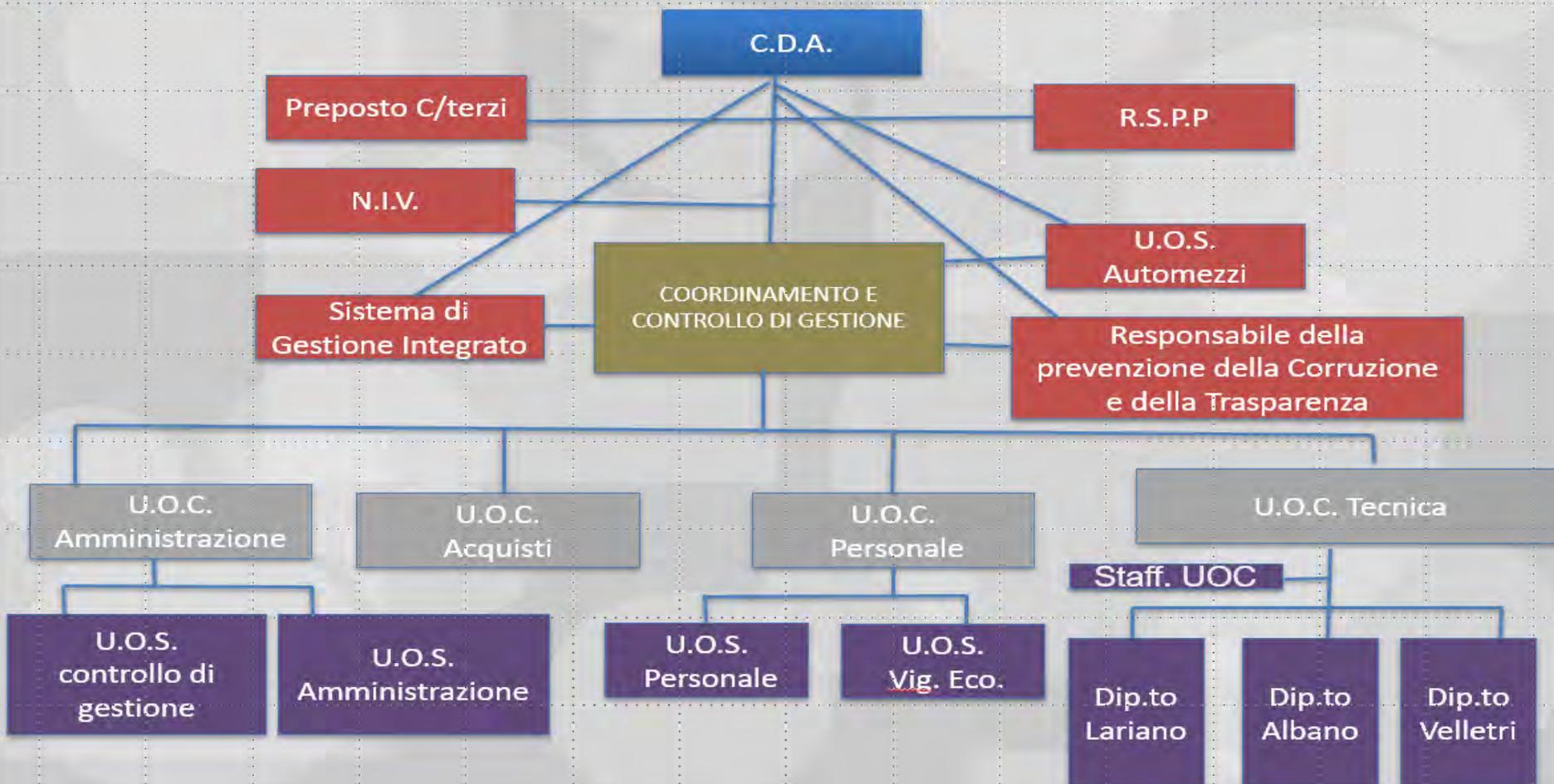
5. CHI SIAMO

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:

Funzionigramma Generale

01 Ottobre 2018 Pag. 3



.5.1. ORGANI DIRETTIVI:

- Presidente del Consiglio di Amministrazione: Dott. Valentino DI PRISCO
- Amministratore Delegato: Sig. Mauro MIDEI
- Consigliere: Arch. Lucrezia Marangolo (carica dal 26 Gennaio 2017)

.5.2. STRUTTURA

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

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.



Dasa-Rägister

IQ-0612-01

Certificato NO.
Certificate NO.

2012-06-01

Data di prima emissione
First issue date

2017-10-05

Data di ultima emissione
Last issue date

2020-10-04

Data di scadenza
Expiry date

Quaracchi
President & C.E.

Mancini
Auditing Director

Dasa-Rägister S.p.A.
Italy - 00071 Pomezia - Roma
Via dei Castelli Romani, 22
Tel. +39 0691622002
Fax +39 069107126
www.dasa-raegister.com
Offices: Milano, Roma, Bari



ISO 9001:2015
SRI N° 0300
SRI N° 0115

PRD N° 2408

Member (Agg. Accord) of Mutual Recognition
SA, SP & SUC
Signature of SA, SP and SUC
Mutual Recognition Agreements

CERTIFICATE

Dasa-Rägister S.p.A.

ENTE CERTIFICATORE CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI
CERTIFICATION BODY CERTIFIES THAT THE QUALITY MANAGEMENT SYSTEM OF

Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Italia - 00049 Velletri (Roma) - Via Troncavia, 6
Italia - 00041 Albano Laziale (Roma) - Via Vivaldi, 44
Italia - 00049 Velletri (Roma) - Via Troncavia, 4
Italia - 00041 Albano Laziale (Roma) - Via Cancelliera Km 22,3
Italia - 00046 Lariano (Roma) - Via Garibaldi, 314

È STATO VERIFICATO E TROVATO CONFORME AI REQUISITI DELLO STANDARD
HAS BEEN ASSESSED AND FOUND IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD REQUIREMENTS

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

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

Settore - Sector 39

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo www.dasa-raegister.com.
Punctual and updated information regarding this Certification is available at www.dasa-raegister.com.
Il presente certificato è valido solo se accompagnato da relativo allegato.
This certificate is valid only if accompanied by the relevant annex.

Riferirsi alla Documentazione del Sistema di Gestione Qualità dell'Organizzazione per i dettagli delle singole esclusioni ai requisiti della Norma ISO 9001:2015. La validità del presente Certificato è subordinata al rispetto delle prescrizioni del Regolamento di Certificazione Dasa-Rägister, dei requisiti della Norma ISO 9001:2015, ad un programma di sorveglianza annuale e ad un riesame ogni tre anni.

Refer to the Documents of the Quality Management System of the Organisation for details regarding the exclusions to ISO 9001:2015 Standard requirements. The validity of this Certificate is subordinated by a full respect of that prescribed in Dasa-Rägister's Certification Regulation, of ISO 9001:2015 Standard requirements, to an annual surveillance programme and to a three yearly re-assessment.



Dasa-Rägister

IE-0612-01

Certificato NO.
Certificate NO.

2012-06-19

Data di prima emissione
First issue date

2017-10-13

Data di ultima emissione
Last issue date

2020-10-12

Data di scadenza
Expiry date

Quaracchi
President & C.E.

Mancini
Auditing Director

Dasa-Rägister S.p.A.
Italy - 00071 Pomezia - Roma
Via dei Castelli Romani, 22
Tel. +39 0691622002
Fax +39 069107126
www.dasa-raegister.com
Offices: Milano, Roma, Bari



ISO 14001:2015
SRI N° 0300
SRI N° 0115

PRD N° 2408

Member (Agg. Accord) of Mutual Recognition
SA, SP & SUC
Signature of SA, SP and SUC
Mutual Recognition Agreements

CERTIFICATE

Dasa-Rägister S.p.A.

ENTE CERTIFICATORE CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER L'AMBIENTE DI
CERTIFICATION BODY CERTIFIES THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Italia - 00049 Velletri (Roma) - Via Troncavia, 6
Italia - 00041 Albano Laziale (Roma) - Via Vivaldi, 44
Italia - 00049 Velletri (Roma) - Via Troncavia, 4
Italia - 00041 Albano Laziale (Roma) - Via Cancelliera Km 22,3
Italia - 00046 Lariano (Roma) - Via Garibaldi, 314

È STATO VERIFICATO E TROVATO CONFORME AI REQUISITI DELLO STANDARD
HAS BEEN ASSESSED AND FOUND IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD REQUIREMENTS

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

Settore - Sector 39

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo www.dasa-raegister.com.
Punctual and updated information regarding this 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, dei requisiti della Norma ISO 14001:2015, ad un programma di sorveglianza annuale e ad un riesame ogni tre anni.
Il presente certificato è valido solo se accompagnato da relativo allegato.

The validity of this Certificate is subordinated by a 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 annex.



Dasa-Rägister

IS-1017-01

Certificato NO.
Certificate NO.

2017-10-13

Data di prima emissione
First issue date

2018-12-18

Data di ultima emissione
Last issue date

2020-10-12

Data di scadenza
Expiry date

Firma S.C.E.



Auditing Director

Dasa-Rägister S.p.A.
Srl - 00271 Roma - Roma
Via dei Casali Romani, 22
Tel. + 39 069162932
Fax + 39 069107126
www.dasa-raegister.com
Offices: Milano, Roma, Bari



ACCREDIA
UNIVERSITY COLLEGE
UKAS
REGISTRATION
AGREEMENT

Dasa-Rägister S.p.A.

ENTE CERTIFICATORE CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA SICUREZZA DI
CERTIFICATION BODY CERTIFIES THAT THE SAFETY MANAGEMENT SYSTEM OF

Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.

Italia - 00049 Velletri (Roma) - Via Troncavia, 6
Italia - 00041 Albano Laziale (Roma) - Via Vivaldi, 44
Italia - 00049 Velletri (Roma) - Via Troncavia, 4
Italia - 00041 Albano Laziale (Roma) - Via Cancelliera Km 22,3
Italia - 00046 Lariano (Roma) - Via Garibaldi, 314

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

Settore - Sector 39

Informazioni pertinenti e suggerimenti 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, del risultato della Norme ISO 45001:2018, ad un programma di sorveglianza annuale o ad un riesame ogni 36 mesi.
Il presente certificato è valido solo se accompagnato da relativo allegato.

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

CERTIFICATE

6. DOVE SIAMO E CHI SERVIAMO

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

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

Dipartimento Velletri	Via Troncavia 6 (Velletri)
Dipartimento Albano Laziale	Via Vivaldi, 44 (Albano Laziale)
Dipartimento Lariano	Via Garibaldi, 314 (Lariano)

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

Velletri	Via Troncavia 4
Albano Laziale	Via Cancelliera, snc
Lariano	Via Garibaldi, 314

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

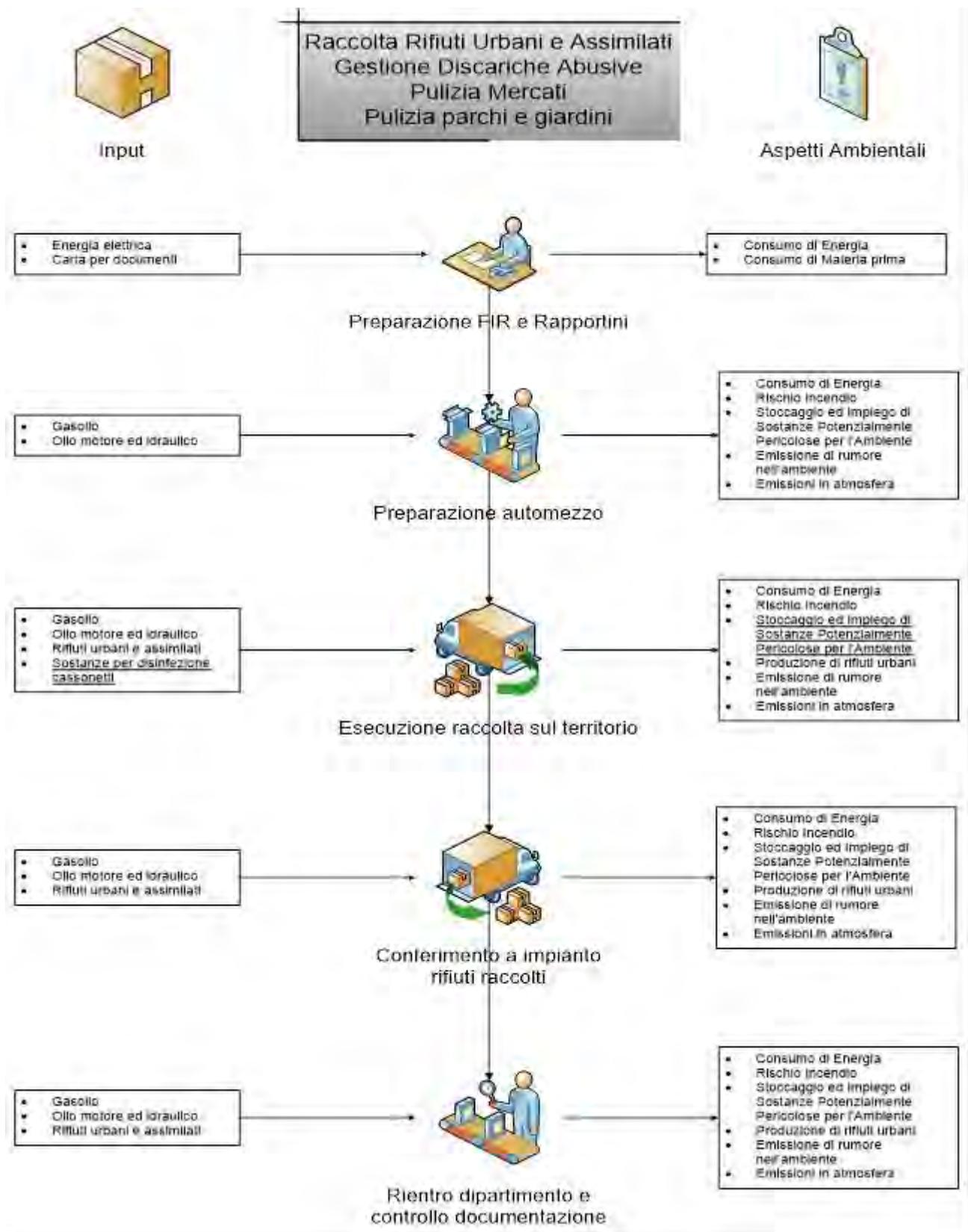
- Albano Laziale, superficie di 24,27 km², 41.715 abitanti Fonte Comune
- Lariano, superficie di 22,53 km², 13.509 abitanti Fonte Comune
- Velletri, superficie di 113,23 km², 53.980 abitanti Fonte Comune

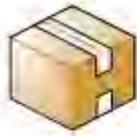
I contratti di servizio vigenti sono i seguenti:

- Albano Laziale – Determina Registro Generale n° 738 del 31/07/2017 Affidamento Pluriennale 01/08/2017 – 31/07/2023
- Lariano – Determina Dirigenziale n° 15 del 27/05/2016;
- Velletri – Determina Dirigenziale n° 1442 del 27/12/2016.

7. 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:



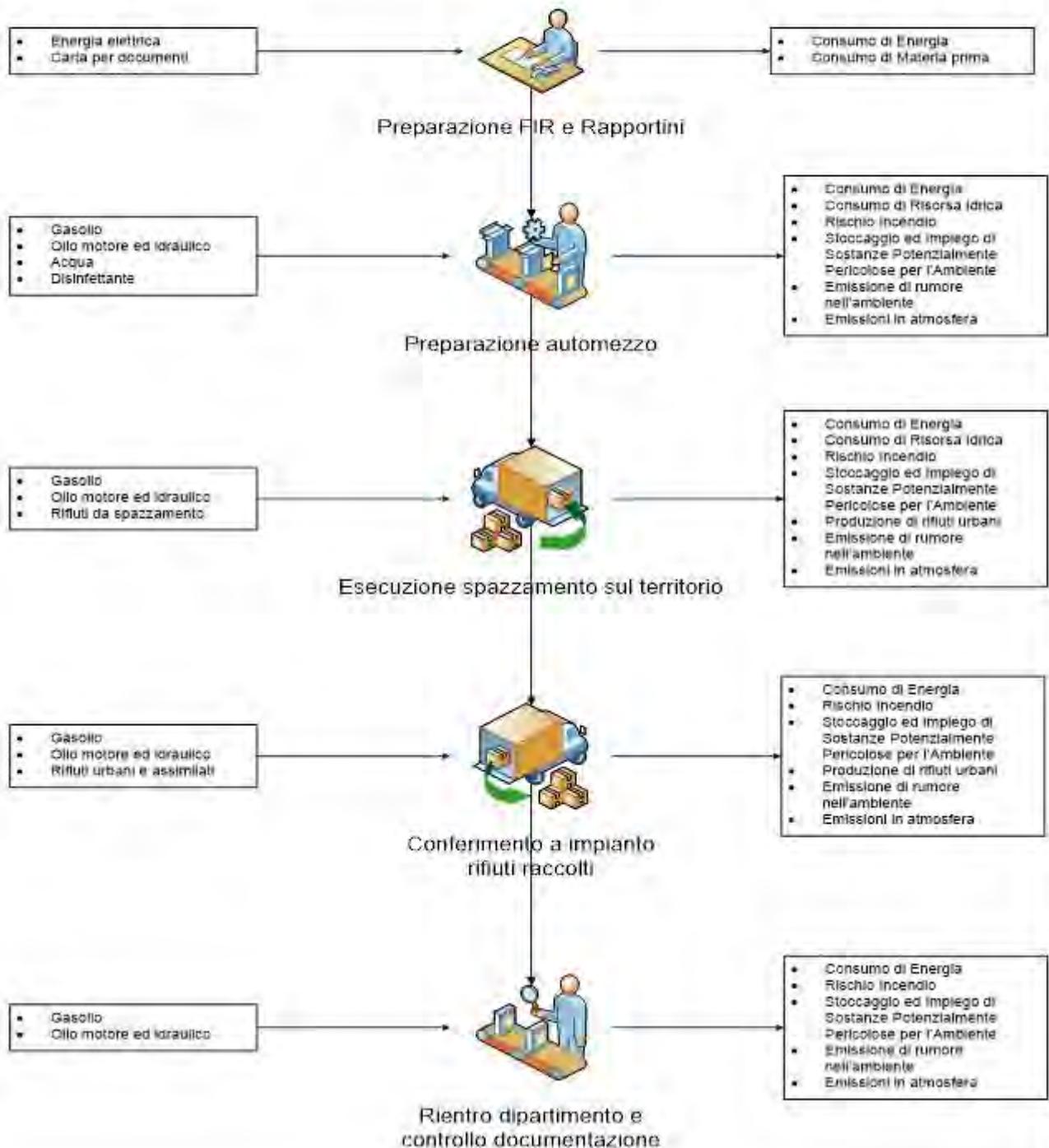


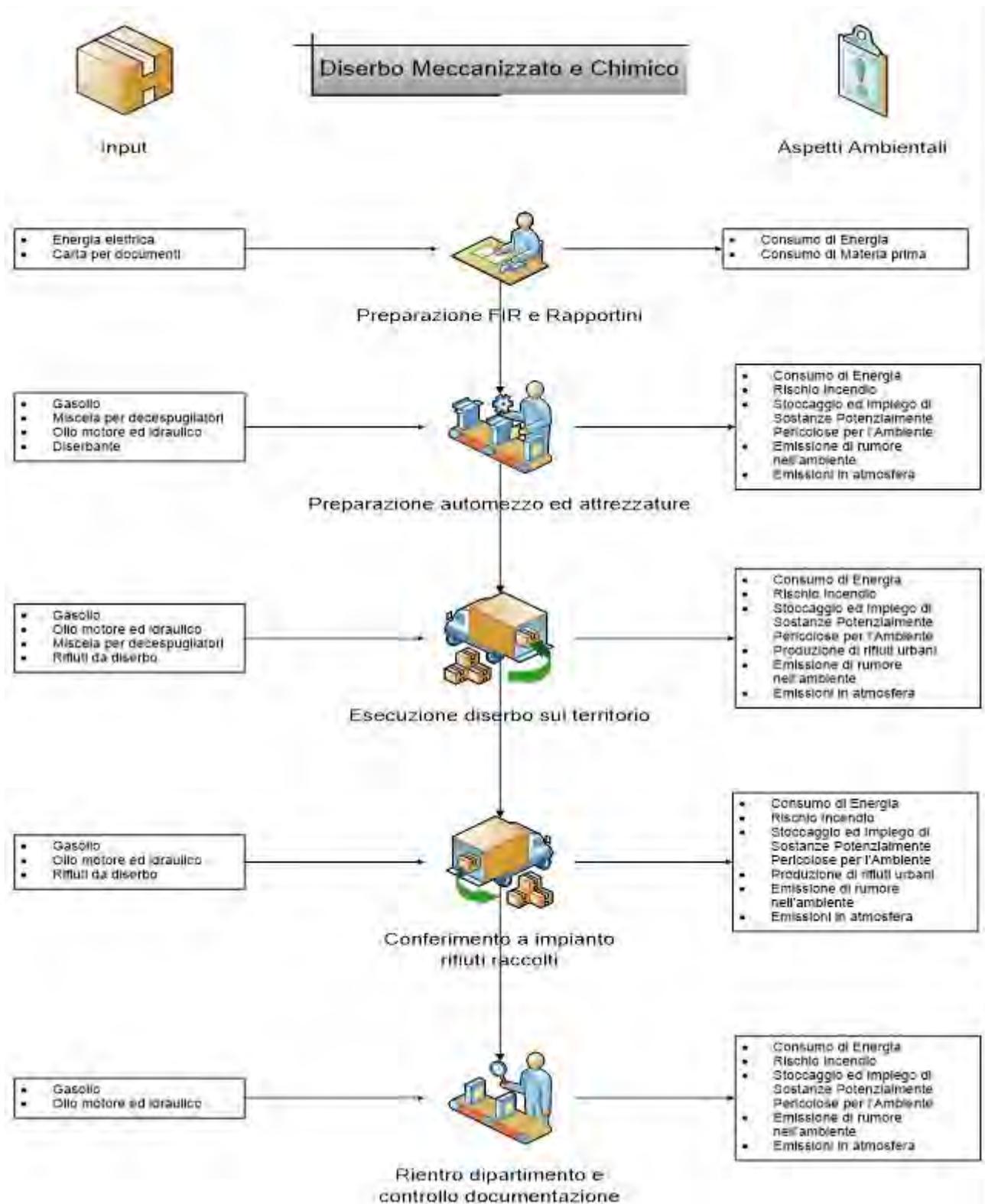
Input

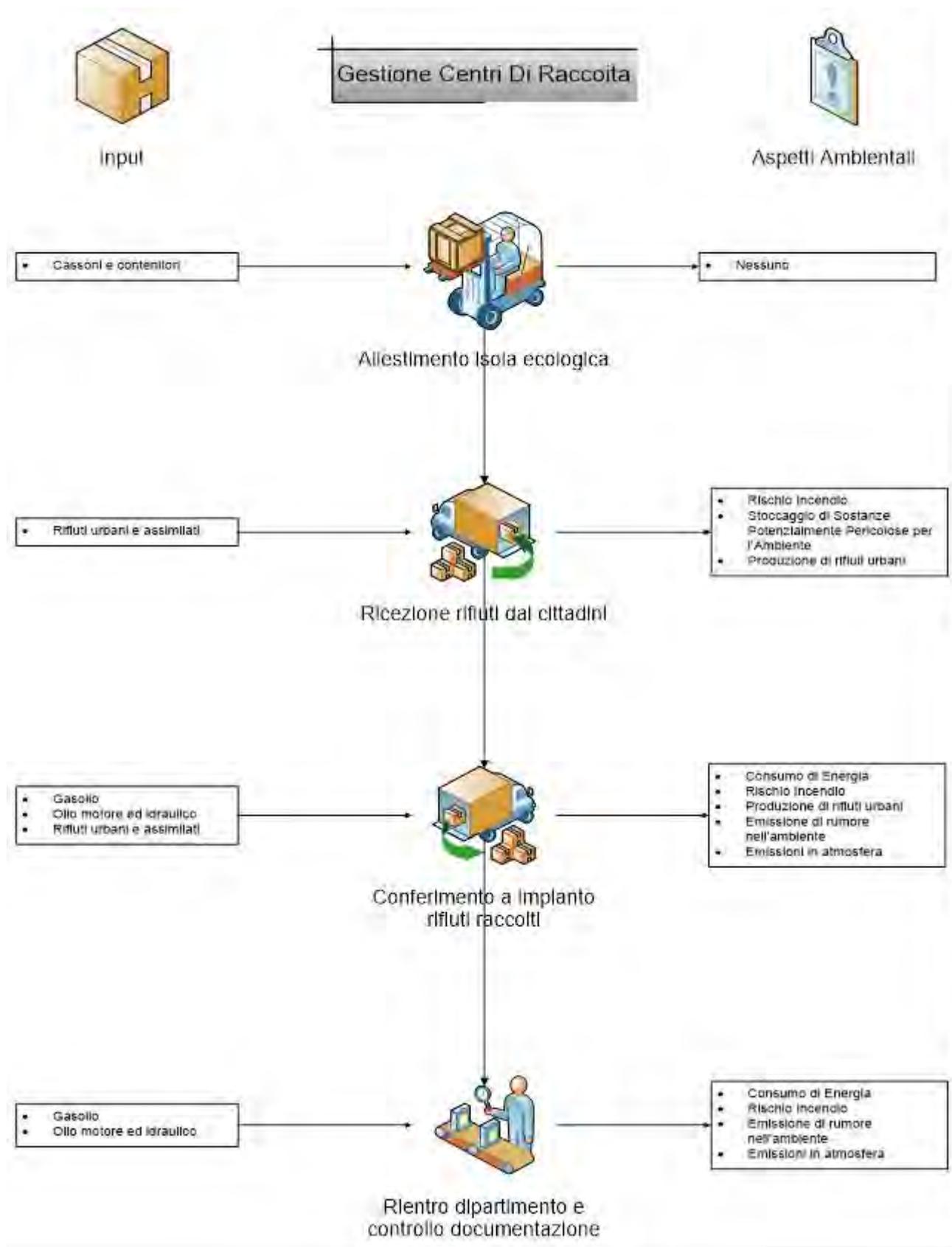
Spazzamento Stradale – Manuale e Meccanizzato

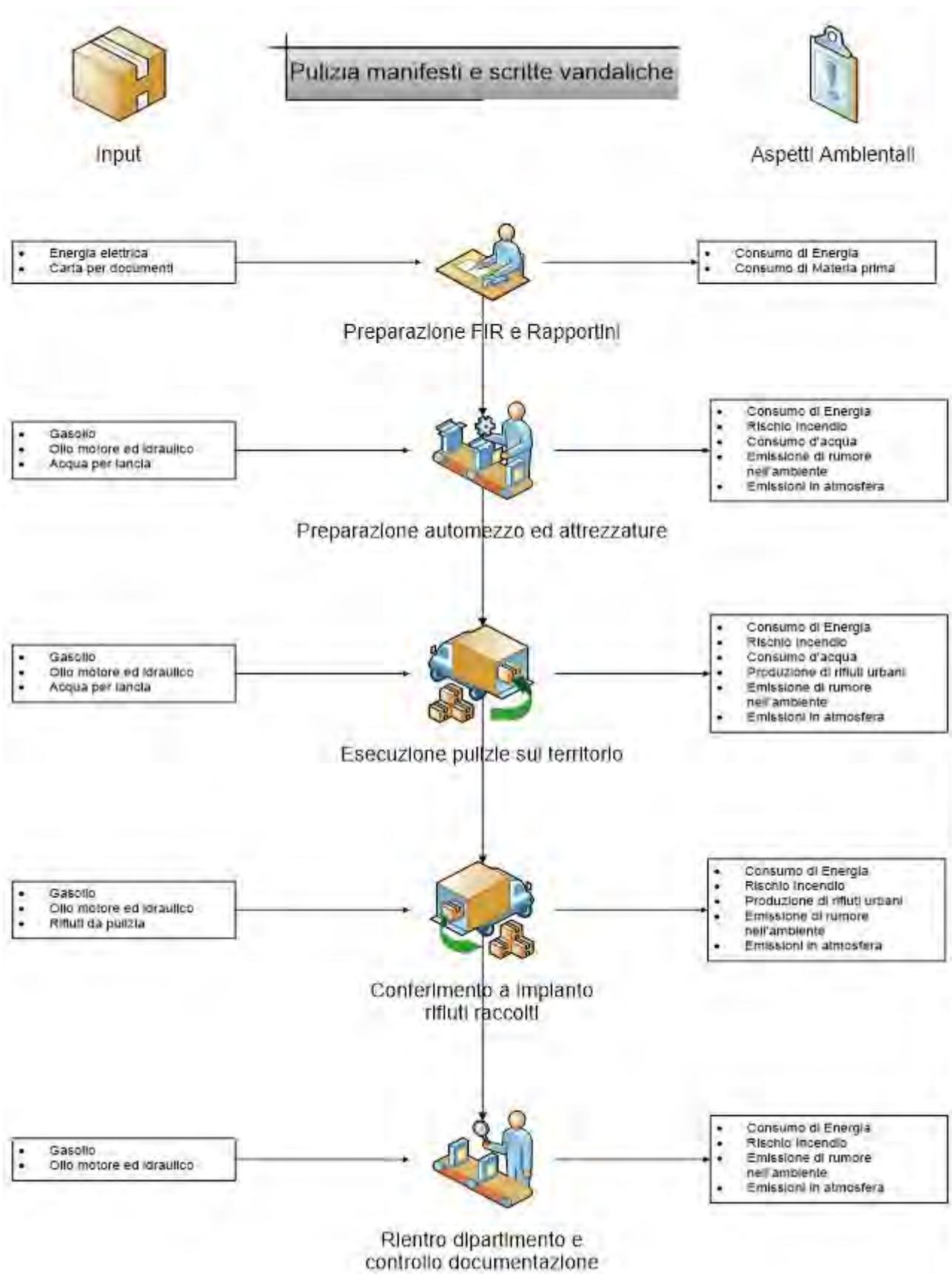


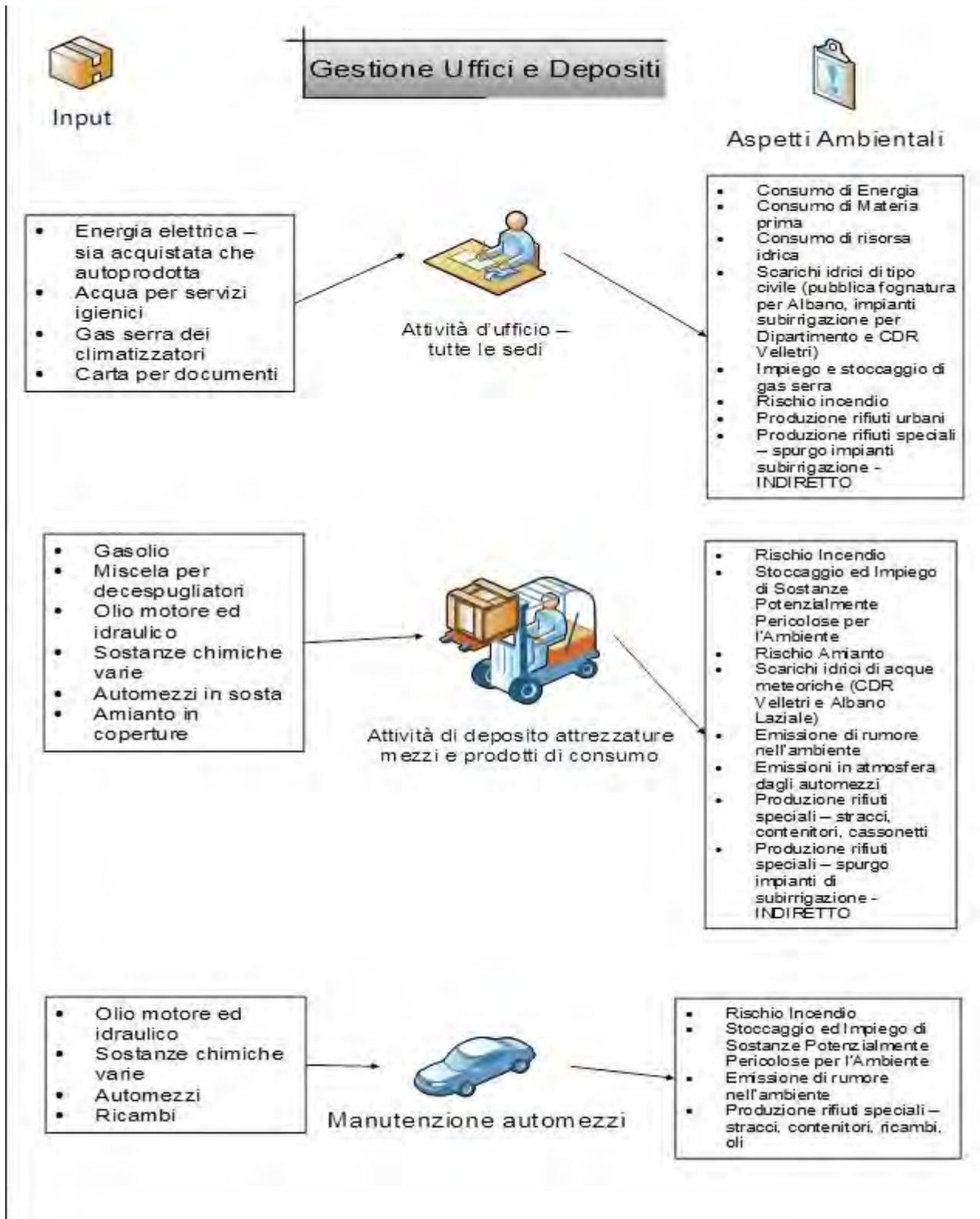
Aspetti Ambientali











8. 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).

9. RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DELLA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI

I risultati dei servizi svolti dalla Volsca Ambiente e Servizi sui territori dei Comuni serviti, aggiornati alle risultanze del Dicembre 2018 ed elaborazione dei Mud Societario inviato nel Mese di Giugno 2019, sono stati i seguenti:



Carta dei Servizi

.9.1. TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – ALBANO LAZIALE

ANALISI FLUSSI CDR

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08.03.17		-
Toner		256,00
Pneumatici f/uso		-
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione		11.930,00
Abbigliamento		8.650,00
Tubi Fluorescenti – Lampadine	R5	1.000,00
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	R1	40.400,00
Oli Vegetali		-
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 200125		-
Vernici		3.805,00
Medicinali Citotossici Citostatici		4.456,00
Batterie e Accumulatori	P1	2.600,00
Batterie e Accumulatori Auto	P2	6.120,00
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	R3	49.645,00
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	R2	53.030,00
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	R4	65.590,00
Legno		-
Metallo		71.020,00
Rifiuti Biodegradabili		723.460,00
Rifiuti Ingombranti		1.030.970,00
		2.072.932,00



Carta dei Servizi

ANALISI FLUSSI RACCOLTA STRADALE

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Imballaggi in Carta e Cartone		421.940,00
Imballaggi in Plastica		1.201.230,00
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli		1.450.220,00
Imballaggio in vetro		-
Carta e Cartone		1.334.560,00
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense- Umido		4.175.100,00
Rifiuti Urbani non Differenziati		5.158.200,00
		8.583.050,00

Il Totale non Tiene conto di Rifiuti Urbani non Differenziati (Residuo)

ANALISI FLUSSI RACCOLTA ALTRI (TIPOLOGIA RIFIUTI COMUNQUE DIFFERENZIATI)

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Ferro e Acciaio		-
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01		19.900,00
Plastica		15.900,00
Residui della pulizia stradale		440.560,00
		476.360,00

ANALISI FLUSSI RIEPILOGATIVA

	Tot Anno
CDR FLUSSO %	12,73%
STRADALE FLUSSO %	52,71%
ALTRI FLUSSO %	2,93%
TOTALE %	68,32%



Carta dei Servizi

.9.2. TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – VELLETRI

ANALISI FLUSSI CDR

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Pneumatici f/uso		13.520,00
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione		314.000,00
Tubi Fluorescenti – Lampadine	R5	1.270,00
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	R1	71.380,00
Oli Vegetali		5.460,00
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 200125		3.786,00
Medicinali Citotossici Citostatici		2.465,00
Batterie e Accumulatori	P1	2.500,00
Batterie e Accumulatori Auto	P2	12.491,00
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	R3	75.508,00
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	R2	61.720,00
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	R4	80.860,00
Legno		740.380,00
Metallo		110.200,00
Rifiuti Biodegradabili		1.554.060,00
Rifiuti Ingombranti		1.626.060,00
		4.675.660,00



Carta dei Servizi

ANALISI FLUSSI RACCOLTA STRADALE

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Imballaggi in Carta e Cartone		924.620,00
Imballaggi in Plastica		1.738.080,00
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli		1.906.540,00
Imballaggio in vetro		-
Carta e Cartone		944.520,00
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense- Umido		6.114.220,00
Rifiuti Urbani non Differenziati		5.580.860,00
		11.627.980,00

Il Totale non Tiene conto di Rifiuti Urbani non Differenziati (Residuo)

ANALISI FLUSSI RACCOLTA ALTRI (TIPOLOGIA RIFIUTI COMUNQUE DIFFERENZIATI)

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Ferro e Acciaio		-
Fanghi Fosse Settiche		11.860,00
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01		51.330,00
Plastica		6.040,00
Residui della pulizia stradale		325.530,00
		394.760,00

ANALISI FLUSSI RIEPILOGATIVA

	Tot Anno
CDR FLUSSO %	20,99%
STRADALE FLUSSO %	52,20%
ALTRI FLUSSO %	1,77%
TOTALE %	74,95%

.9.3. TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – LARIANO

ANALISI FLUSSI CDR

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08.03.17		101,00
Pneumatici f/uso		-
Rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione		-
Carta e Cartone		-
Abbigliamento		9.310,00
Tubi Fluorescenti – Lampadine	R5	420,00
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	R1	18.752,00
Oli Vegetali		1.310,00
Oli e Grassi diversi di cui alla voce 200125		-
Medicinali Citotossici Citostatici		542,00
Batterie e Accumulatori	P1	170,00
Batterie e Accumulatori Auto	P2	1.798,00
Rifiuti Elettr. Elettr. contenenti componenti pericolosi	R3	18.783,00
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Grandi Bianchi)	R2	14.835,00
Rifiuti Elettr. Ed Elettr. (Piccoli Elettrodomestici)	R4	14.130,00
Legno		180.000,00
Metallo		24.040,00
Rifiuti Biodegradabili		680.520,00
Rifiuti Ingombranti		216.900,00
		1.181.611,00



Carta dei Servizi

ANALISI FLUSSI RACCOLTA STRADALE

DESCRIZIONE	RAGGR.	TOTALI
Imballaggi in Carta e Cartone		146.500,00
Imballaggi in Plastica		-
Imballaggi Misti in Plastica e Metalli		580.040,00
Imballaggio in vetro		368.080,00
Carta e Cartone		345.720,00
Rifiuti biodegradabili di cucine e mense– Umido		1.518.540,00
Rifiuti Urbani non Differenziati		1.524.000,00
		2.958.880,00

Il Totale non Tiene conto di Rifiuti Urbani non Differenziati (Residuo)

ANALISI FLUSSI RACCOLTA ALTRI (TIPOLOGIA RIFIUTI COMUNQUE DIFFERENZIATI)

DESCRIZIONE	RAGGR.	FLUSSO	TOTALI
Ferro e Acciaio		ALTRI	-
Plastica		ALTRI	13.760,00
Fanghi Fosse Settiche		ALTRI	3.980,00
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01		ALTRI	15.900,00
Residui della pulizia stradale		ALTRI	99.620,00
		TOTALE	133.260,00

ANALISI FLUSSI RIEPILOGATIVA

	Tot Anno
CDR FLUSSO %	20,36%
STRADALE FLUSSO %	50,99%
ALTRI FLUSSO %	2,30%
TOTALE %	73,73%

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

10.STRUMENTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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.

.10.1. COMUNICAZIONE TELEFONICA

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

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

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 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 S.p.A. – Via Troncavia 6 00049 Velletri (Rm), o via FAX (06/96154021).

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

.10.2. SITO INTERNET

Il sito internet www.volscaambiente.it consente di accedere alle informazioni sull'Azienda e sulle sue attività; contiene anche le indicazioni necessarie per inoltrare messaggi (info@volscaambiente.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

.10.3. 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.

.10.4. 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.

.10.5. VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI

Tra i compiti di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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 verrà sviluppato mediante il sito web 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.

11. 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 e del suo operato.

Le violazioni ai principi della Carta possono essere segnalate, per iscritto, a **VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. – Via Troncavia 6 Velletri (Rm)**, via FAX (06/96154021) 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 possa provvedere ad una ricostruzione del percorso seguito dalla pratica.

12. 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.

.12.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi effettuati da VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI S.p.A. si basa 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. VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI garantisce la parità di trattamento nell'ambito di aree geografiche e di categorie o fasce di Utenti omogenei.

.12.2. CONTINUITÀ

Costituisce impegno prioritario di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi.

.12.3. PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di richiedere a VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami.

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI cura la formazione del personale affinché adotti verso l'Utente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione.

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

.12.4. EFFICACIA ED EFFICIENZA

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI è impegnata 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; tutto il personale di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI è impegnato a soddisfare le richieste dell'Utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

13.SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

.13.1. 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.

.13.2. 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.

.13.2.1. 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 (festivi esclusi).

.13.2.2. 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.

.13.2.3. 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.

.13.2.4. 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.

.13.2.5. 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.

.13.2.6. 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.

.13.2.7. 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.

.13.3. PULIZIA AREE MERCATALI

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

.13.3.1. Pulizia Area mercato settimanale

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.

.13.3.2. 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.

14. CENTRI DI RACCOLTA COMUNALI

.14.1. 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 – dal</u> <u>01/02/2017</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 Dal 01/02/2017
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	
Descrizione	Codice CER
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

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

Ingresso e ufficio



Presscontainer e cassoni per rifiuti vari



Piazzale interno



.14.2. NUMERO PEZZI CONFERITI PRESSO CDR ALBANO LAZIALE

Etichette Rifiuti	Numero pezzi Conferiti	%
ABBIGLIAMENTO	267	0,48%
ACCUMULATORI AUTO	228	0,41%
BATTERIE STILO	350	0,63%
CARTA E CARTONE	2.398	4,29%
FARMACI	65	0,12%
FRIGORIFERI E APPARECCHIATURE CON CFC	395	0,71%
GRANDI ELETTRODOMESTICI	936	1,67%
IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE	2.508	4,49%
IMBALLAGGI MISTI	219	0,39%
IMBALLAGGI IN VETRO	1.883	3,37%
LEGNO	52	0,09%
METALLO	5.044	9,02%
IMBALLAGGIO PLASTICA	3.552	6,35%
PICCOLI ELETTRODOMESTICI	6.252	11,18%
RIFIUTI BIODEGRADABILI	13.579	24,29%
RIFIUTI INGOMBRANTI	15.998	28,62%
RIFIUTI ORGANICI CUCINE E MENSE	238	0,43%
TUBI FLUORESCENTI E ALTRI MERCURIO	506	0,91%
TV E MONITOR	1.432	2,56%
Totale complessivo	55.902	100%



.14.3. VELLETRI

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

VOCE	DATO	note
n° utenti servizio	53.980	Dati forniti Comune
n° potenziali utilizzatori del servizio	53.980	Utenze domestiche e non domestiche (assimilati per Und)
Kmq di territorio coperti dal servizio	129,60 kmq	Intero territorio comunale
<u>Operatori</u>	<u>2</u>	<u>Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti</u>
fasce orarie apertura CDR	45 Ore Settimana Apertura Pubblico	Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00 Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Ven 07.00-13.00 Sab 07.00-13.00 / 15.00-18.00 Dom 09.00-12.00 Tel 06/96155000



Carta dei Servizi

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>

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

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

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

* Rifiuti Pericolosi

N.B.: come per il Comune di Albano Laziale, altri rifiuti potranno essere ammessi solo subordinatamente a modifiche ed integrazioni del presente regolamento, ovvero in casi di emergenza con Ordinanza Sindacale. Di seguito inseriamo alcune foto significative:

Vista generale



Contenitori per lampade esauste



Presscontainer per carta e plastica



Cassone per umido



.14.4. NUMERO PEZZI CONFERITI PRESSO CDR VELLETRI

Etichette Rifiuti	Numero pezzi Conferiti	%
ACCUMULATORI AUTO	505	0,63%
BATTERIE STILO	400	0,50%
CARTA E CARTONE	105	0,13%
FARMACI	98	0,12%
FRIGORIFERI E APPARECCHIATURE CON CFC	805	1,01%
GRANDI ELETTRODOMESTICI	813	1,02%
IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE	3.162	3,97%
IMBALLAGGI IN PLASTICA	2.162	2,72%
IMBALLAGGI MISTI	7.288	9,16%
IMBALLAGGI IN VETRO	4.314	5,42%
LEGNO	4.184	5,26%
METALLO	5.011	6,30%
OLII E GRASSI COMMESTIBILI	1.220	1,53%
OLII E GRASSI MINERALI ESAUSTI	299	0,38%
PICCOLI ELETTRODOMESTICI	5.941	7,47%
PNEUMATICI FUORI USO	413	0,52%
RIFIUTI BIODEGRADABILI	16.154	20,30%
RIFIUTI INGOMBRANTI	22.655	28,47%
RIFIUTI MISTI ATTIVITA DEMOLIZIONE E COSTRUZIONE	1.500	1,89%
RIFIUTI ORGANICI CUCINE E MENSE	361	0,45%
TONER PER STAMPA	3	0,00%
TUBI FLUORESCENTI E ALTRI MERCURIO	397	0,50%
TV E MONITOR	1.781	2,24%
Totale complessivo	79.571	100%



.14.5. LARIANO

A partire dal ... Volsca Ambiente e Servizi provvede alla gestione del Centro di Raccolta sito nel territorio del Comune di Lariano, in via Garibaldi snc. Il centro è articolato in maniera analoga i precedenti, disponendo in più di una pesa elettronica certificata, ed è abilitato l'ingresso alle attività non domestiche residenti nel territorio cittadino. Le caratteristiche principali sono le seguenti:

VOCE	DATO	note
n° utenti servizio	13.509	Dati forniti Istat, 31/01/2016
n° potenziali utilizzatori del servizio	13.509	Utenze domestiche e non domestiche (assimilati per Und)
Kmq di territorio coperti dal servizio	22,53 km ²	Intero territorio comunale
Operatori	2	Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti



Carta dei Servizi

VOCE	DATO	note
fasce orarie apertura CDR	<u>45 Ore</u> <u>Settimana</u> <u>Apertura</u> <u>Pubblico –</u> <u>dal</u> <u>01/02/2017</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 06/9647998 Dal 01/02/2017
tariffe applicate	Gratis	<u>Non è previsto alcun tipo di pagamento da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.</u>

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

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

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

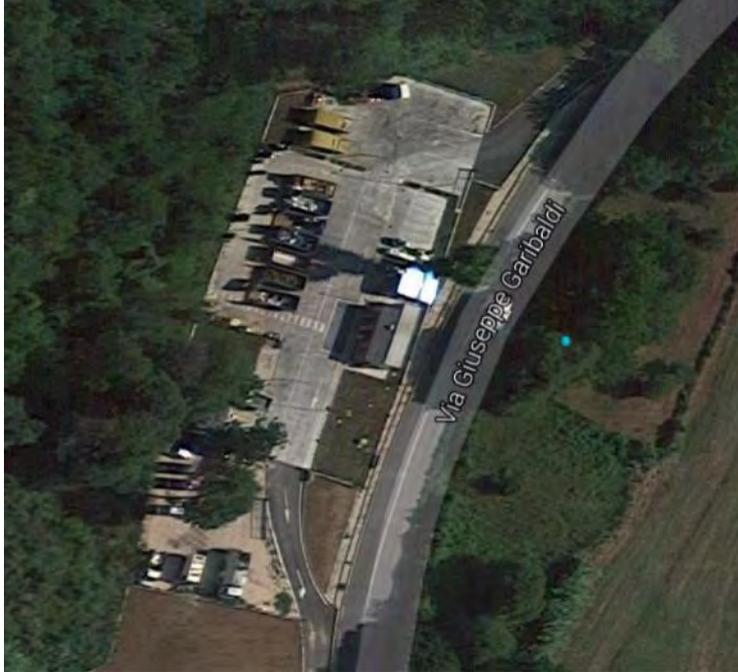


Carta dei Servizi

Descrizione	Codice CER
27. rifiuti plastici	20 01 39
28. rifiuti metallici	20 01 40 Attivo
29. sfalci e potature	20 02 01 Attivo
30. ingombranti	20 03 07 Attivo
31. cartucce toner esaurite	20 03 99
32. rifiuti assimilati ai rifiuti urbani sulla base dei regolamenti comunali, fermo restando il disposto di cui all'articolo 195, comma 2, lettera e), del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, e successive modifiche	
33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche)	08 03 18 Attivo da Maggio 2017
34. imballaggi in materiali compositi	15 01 05
35. imballaggi in materia tessile	15 01 09
36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche)	16 01 03
37. filtri olio	16 01 07*
38. componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce 1602 15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti da utenze domestiche)	16 02 16
39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico)	16 05 04* e 16 05 05
40. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 01 07
41. rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17 09 01*, 17 09 02* e 17 09 03* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione)	17 09 04
42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01 33*	20 01 34
43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche)	20 01 41
44. terra e roccia	20 02 02
45. altri rifiuti non biodegradabili	20 02 03

Di seguito si inseriscono alcune foto significative dell'area:

Vista aerea



Vista generale dell'area ricezione



Cassoni per i rifiuti



.14.6. NUMERO PEZZI CONFERITI PRESSO CDR LARIANO

Etichette Rifiuti	Numero pezzi Conferiti	%
ABBIGLIAMENTO	137	0,76%
ACCUMULATORI AUTO	66	0,36%
BATTERIE STILO	105	0,58%
CARTA E CARTONE	824	4,54%
FARMACI	31	0,17%
FRIGORIFERI E APPARECCHIATURE CON CFC	113	0,62%
GRANDI ELETTRODOMESTICI	70	0,39%
IMBALLAGGI IN CARTA E CARTONE	599	3,30%
IMBALLAGGI MISTI	1293	7,13%
IMBALLAGGI IN VETRO	556	3,06%
LEGNO	665	3,67%
METALLO	528	2,91%
OLII E GRASSI COMMESTIBILI	178	0,98%
PICCOLI ELETTRODOMESTICI	756	4,17%
RIFIUTI BIODEGRADABILI	8284	45,66%
RIFIUTI INGOMBRANTI	2729	15,04%
RIFIUTI ORGANICI CUCINE E MENSE	415	2,29%
TONER PER STAMPA	38	0,21%
TUBI FLUORESCENTI E ALTRI MERCURIO	127	0,70%
TV E MONITOR	318	1,75%
IMBALLAGGI IN PLASTICA	312	1,72%
Totale complessivo	18.144	100%



15. RACCOLTA P.A.P. VELLETRI

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

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

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

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

La Volsca Ambiente e Servizi S.p.A mette a disposizione della cittadinanza le seguenti tipologie di contenitori per la raccolta differenziata:

- Per frazione umida, in casa: sottolavelli areati da 10 lt per ogni famiglia con dotazione di relativi sacchi in "materiale compostabile", plastica o carta. Per l'esposizione di tale frazione merceologica si forniscono mastelli da 20-40 lt dotati di chiusura antirandagismo o bidoni carrellati a due ruote da 120-240-660 lt per le utenze non domestiche (Und);

- Per la raccolta delle restanti frazioni merceologiche: mastelli impilabili da 30-40 lt; bidoni carrellati a due ruote da 120-240-360-660 per le Und; sacchi in HDPE con spessore minimo 22 micron (70 lt / 110 lt) per la sola raccolta degli imballaggi in plastica e del secco residuo.

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

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

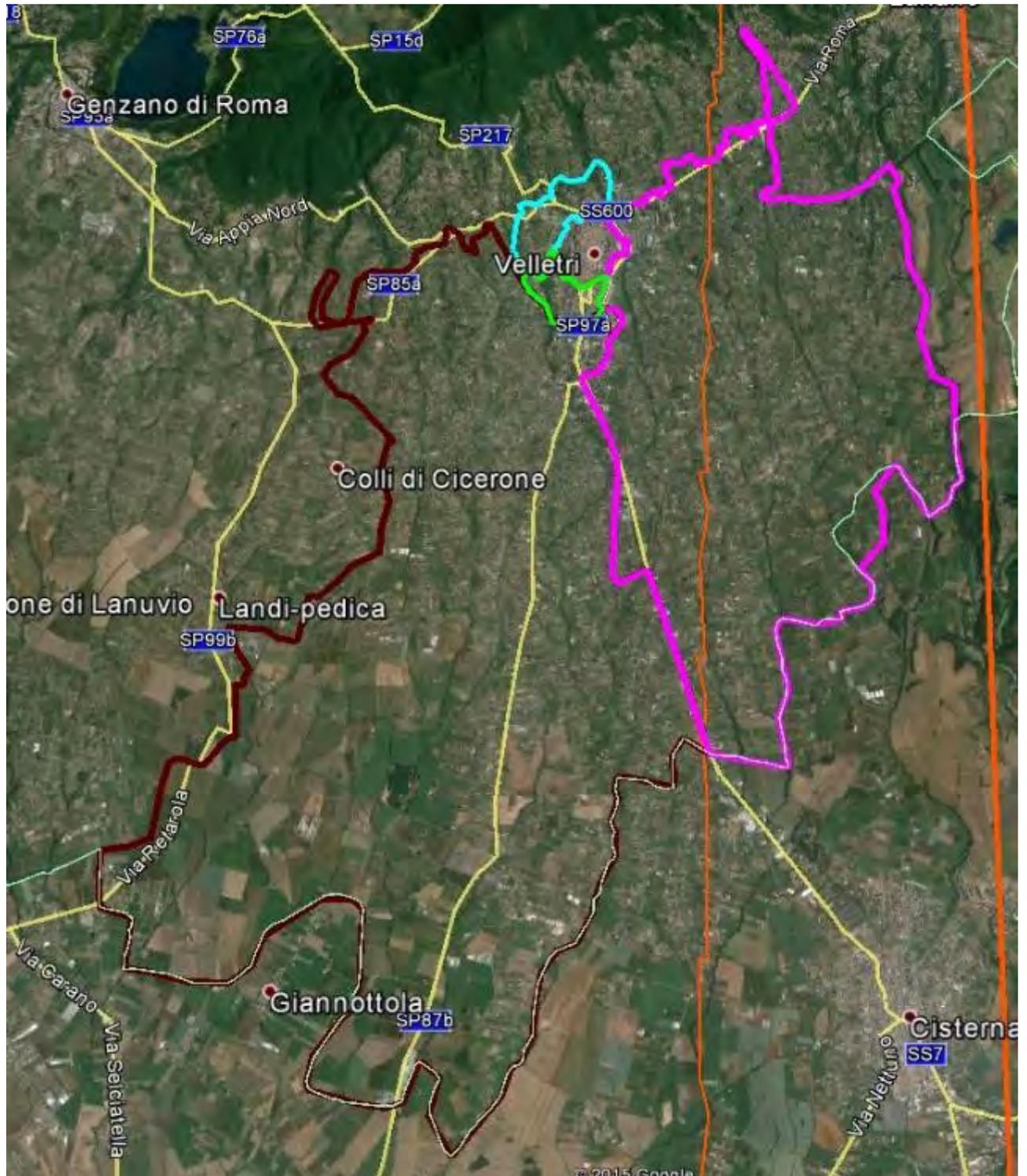
Per il servizio vengono impiegati appositi mezzi classificati in mini-compattatori /costipatori, mezzi a vasca e compactatori posteriori.

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

Attualmente il servizio comprende tutto il territorio comunale, compreso il centro storico(dove viene effettuata una raccolta notturna). Di seguito si identificano graficamente le vie e le zone della città interessate dal progetto

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

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



16. RACCOLTA P.A.P. ALBANO

.16.1. SERVIZIO DI RACCOLTA PAP

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

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

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

.16.2. DESCRIZIONE PROGETTO

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

	I Step Tot
	II Step Zona Albano Centro A
	II Step Zona Pavona Industriale
	II Step Zona Cecchina A

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

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

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

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

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

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

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

17. RACCOLTA P.A.P. LARIANO

Nel Comune di Lariano dall'anno 2011 è attivo il servizio di raccolta differenziata PaP. A partire dall'anno 2017 abbiamo iniziato la sostituzione di quelli oramai non più funzionanti (così come richiesto dall'utenza ed a seguito di verifica dei nostri operatori) nonché la modifica della tipologia di contenitori da consegnare alle utenze condominiali con particolari criticità vedi Via Pescara, Via XXVIII Agosto, Colle Cagioli, Via Manzoni, Via Sausset Les Pins, Piazza Mattarella è stata effettuata la consegna del kit mono utenza. Di fatto visto l'esperienza maturata nel corso degli anni si è appurato che i contenitori condominiali favoriscono la cattiva separazione dei rifiuti e l'esposizione continua senza il rispetto di regole del conferimento e del relativo calendario. A tal proposito di concerto con la Vs. Amministrazione previa adeguata campagna di comunicazione e sensibilizzazione già a partire dal primo semestre 2018 procederemo alla graduale trasformazione di tutti i condomini presenti sul territorio; nonché kit. Così facendo il cittadino anche se residente in condominio si responsabilizza al corretto conferimento ed esposizioni dei contenitori. Con la sostituzione dei contenitori è prevista anche la modifica dell'attuale volumetria al fine di soddisfare le frequenza di raccolta e la corretta separazione dei rifiuti. Di fatto il Servizio è caratterizzato da una raccolta puntuale PaP delle seguenti tipologie di rifiuto (suddiviso per Ud e UnD):

Utenze Domestiche (Ud)

rifiuto residuo
organico
carta
imballaggio vetro
imballaggio plastica e metalli

Utenze Non Domestiche (UnD)

rifiuto residuo
organico
carta

imballaggio vetro
imballaggio plastica e metalli
imballaggio in cartone

In particolare tutta la raccolta differenziata con criterio "Porta a Porta" già attiva si avvarrà di idonei contenitori dedicati alla raccolta della singola frazione del rifiuto differenziato (come evidenziato di seguito con immagini tipo dei materiali). I contenitori sono e saranno personalizzati con le indicazioni dei rifiuti conferibili nonché di indicazioni relative al civico consegnato.

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

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

18. STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO – VALORE ATTESO

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI 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 – OHSAS 18001:2007 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 positive di Comuni e Utenti	Segreteria Tecnica/Dipartimentale
	Numero segnalazioni negative di Comuni e Utenti	Segreteria Tecnica/Dipartimentale
Progettazione <i>Rispetto tempi di Progetto previsti</i>	Giorni effettivi di progettazione / Giorni previsti di progettazione	UOC Tecnica
Progettazione <i>Validazione del Progetto</i>	Spese effettive per Servizio progettato / Budget previsto in sede di progetto	UOC Tecnica
Risorse Umane <i>Assiduità del Personale</i>	N° giornate assenza ingiustificata / organico aziendale	UOC Personale
Risorse Umane <i>Investimenti sulla crescita professionale</i>	Valore investimenti in formazione - addestramento / organico aziendale	UOC Personale
Manutenzione Automezzi e Attrezzature <i>Costi di Manutenzione</i>	Costo interventi di manutenzione effettuate su automezzi ed attrezzature	Preposto Conto terzi
Manutenzione Automezzi e Attrezzature <i>Incidenza Costi di Manutenzione</i>	Costo interventi di manutenzione effettuate su automezzi ed attrezzature/Costi totali aziendali	Preposto Conto terzi
Controllo servizio <i>Efficacia servizi</i>	N° rilievi dell'Ufficio di Vigilanza, per servizio / Giornate di lavoro	Ufficio Vigilanza
Controllo servizio <i>Efficienza servizi</i>	Costo effettivo dei servizi / Budget previsto, per Dipartimento	UOC Tecnica
Approvvigionamenti <i>Puntualità dei Fornitori</i>	N° consegne puntuali / n° consegne totali, per fornitore	UOC Acquisti
Approvvigionamenti <i>Affidabilità dei Fornitori</i>	Valore forniture conformi / Valore forniture totali, per fornitore	Ufficio Acquisti
Erogazione del servizio <i>Recupero rifiuti</i>	Quantità rifiuti avviate a recupero / quantità totale rifiuti raccolti.	UOC Tecnica
Trasportatori esterni - Affidabilità <i>non conformità rilevate rapportate al numero di servizi</i>	% non conformità rilevate/ N° servizi svolti	UOC Acquisti
Trasportatori esterni -	Reclami Cliente/Utenti per non conformità a	UOC Acquisti

Processo	Indicatore	Responsabile della raccolta dato e calcolo
Professionalità <i>Reclami Cliente a carico Trasportatori</i>	carico Trasportatori esterni	
Consumo Energetico Medio	litri combustibili impiegati / 12 mesi	Ufficio Automezzi
Consumo energetico per percorso	km percorsi / litri combustibili impiegati	Ufficio Automezzi
Costi Ambiente	(Capitolo di spesa in € / spese aziendali totali in €) per esercizio in %	Direzione Amministrativa
Costi Sicurezza	(Capitolo di spesa in € / spese aziendali totali in €) per esercizio in %	Direzione Amministrativa
Infortuni a lavoratori <i>Frequenza</i>	N° Infortuni/Ore Lavorate	RSPP
Infortuni a lavoratori <i>Gravità</i>	N° Giorni di inabilità temporanea/ore lavorate	RSPP

19.SEGNALAZIONI RICEVUTE DAI CITTADINI

Di seguito siamo ad illustrare l'andamento delle segnalazioni ricevute dai cittadini in merito ai servizi erogati.

.19.1. VELLETRI – 2018

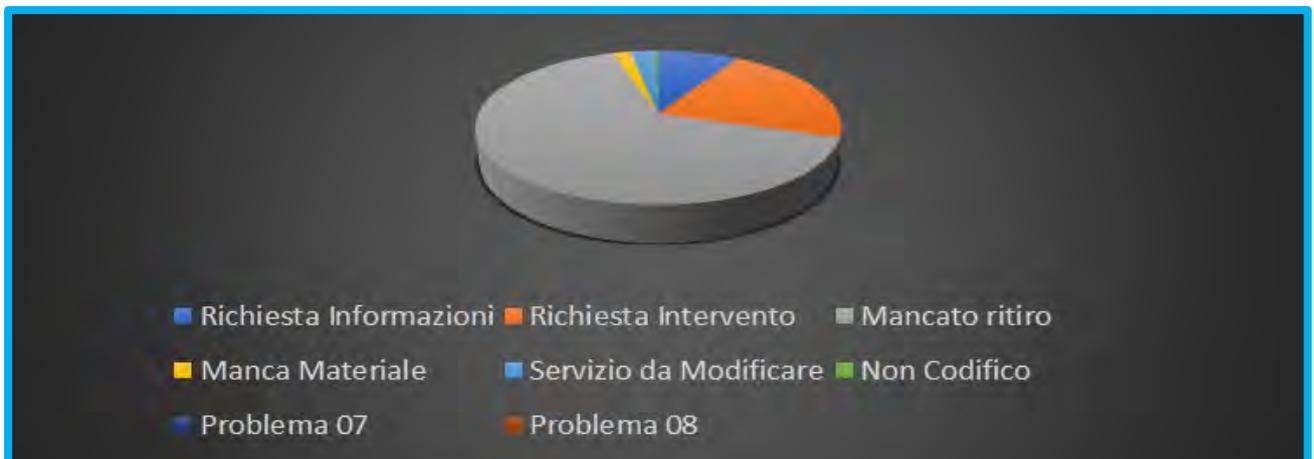
.19.1.1. Servizio



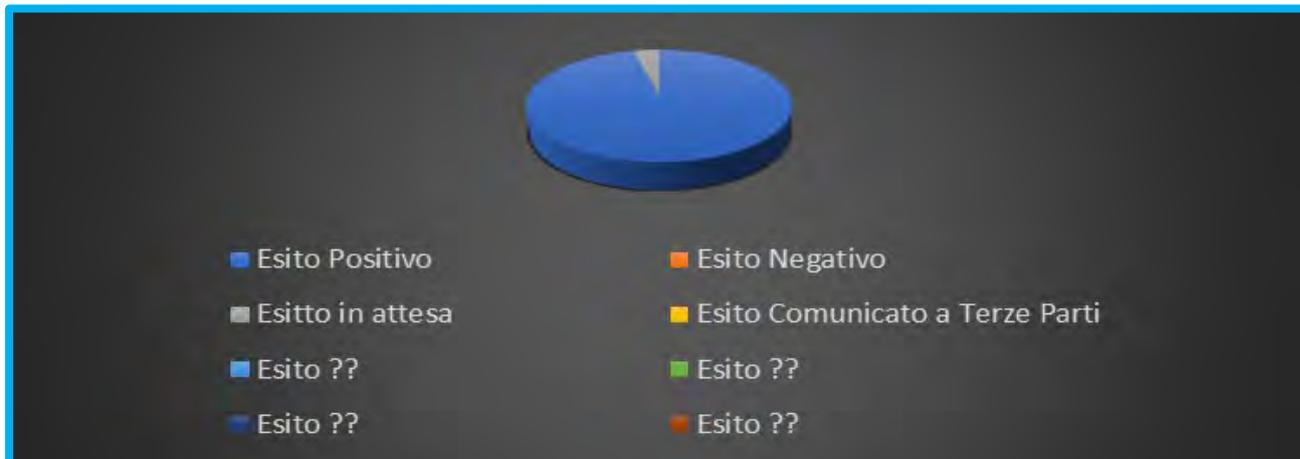
.19.1.2. Causa



.19.1.3. Descrizione del Problema

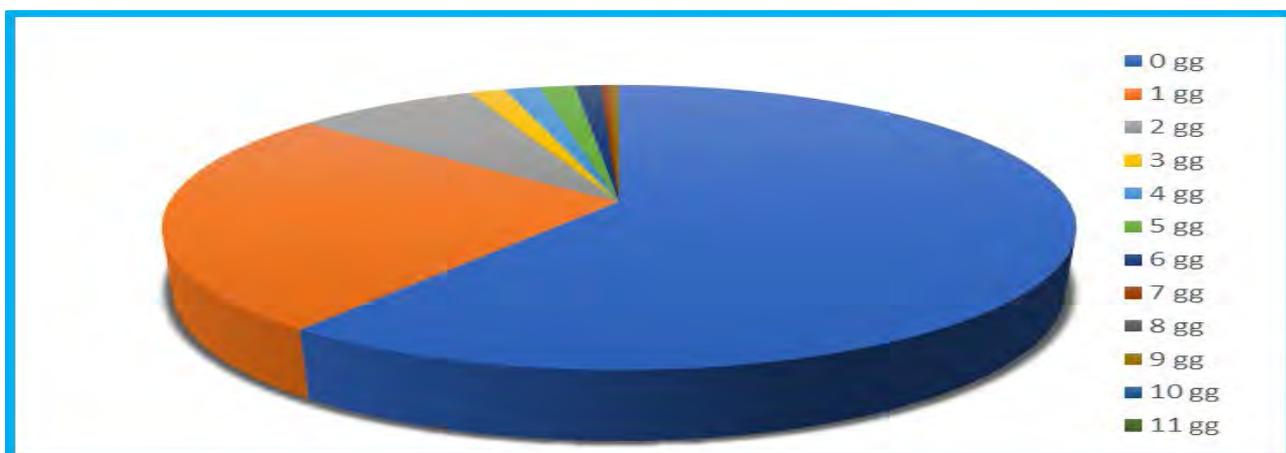


.19.1.4. Esito



.19.1.5. Tempi di Chiusura Segnalazioni

Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	128	59,53	0 gg
1	59	27,44	1 gg
2	13	6,047	2 gg
3	3	1,395	3 gg
4	4	1,86	4 gg
5	3	1,395	5 gg
6	3	1,395	6 gg
7	0	0	7 gg
8	0	0	8 gg
9	1	0,465	9 gg
10	0	0	10 gg
11	0	0	11 gg



.19.2. ALBANO – 2018

.19.2.1. Servizio



.19.2.2. Causa



.19.2.3. Descrizione del Problema

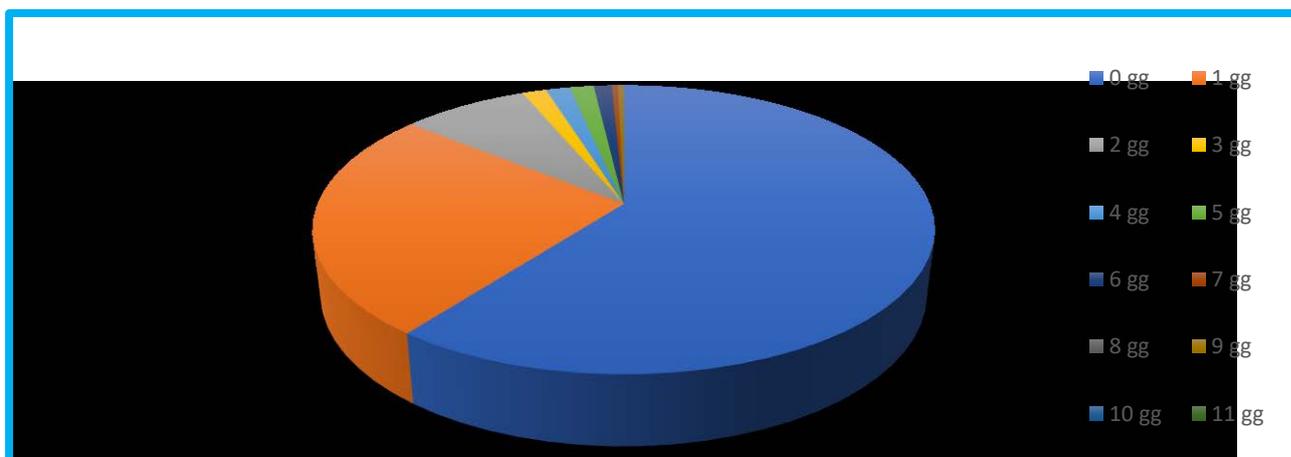


.19.2.4. Esito



.19.2.5. Tempi di Chiusura Segnalazioni

Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	48	61,54%	0 gg
1	24	30,77%	1 gg
2	1	1,28%	2 gg
3	4	5,13%	3 gg
4	0	0,00%	4 gg
5	0	0,00%	5 gg
6	0	0,00%	6 gg
7	0	0,00%	7 gg
8	0	0,00%	8 gg
9	0	0,00%	9 gg
10	0	0,00%	10 gg
11	1	1,28%	11 gg



.19.3. LARIANO – 2018

.19.3.1. Servizio



.19.3.2. Causa



.19.3.3. Descrizione del Problema

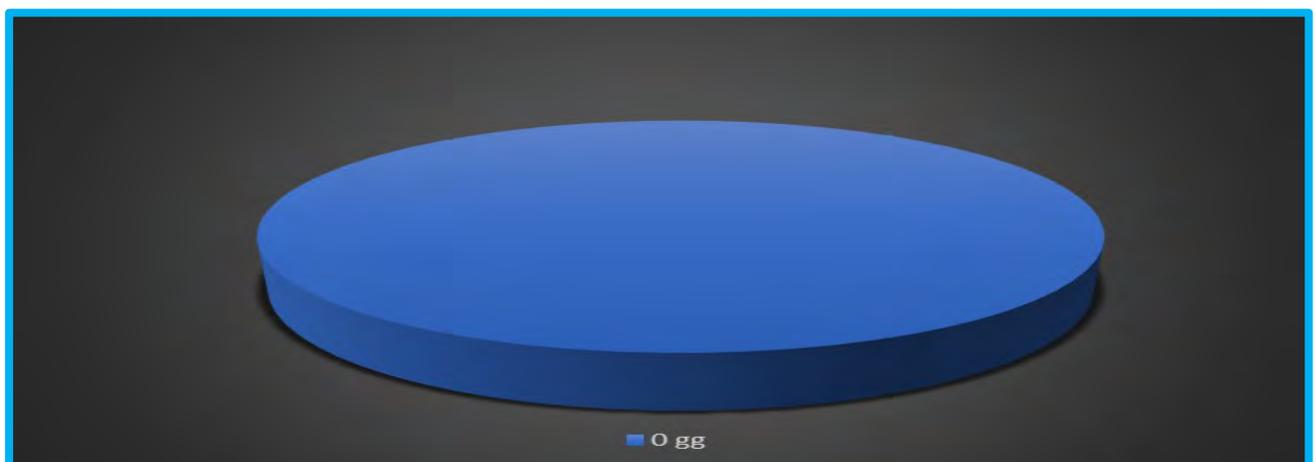


.19.3.4. Esito



.19.3.5. Tempi di Chiusura Segnalazioni

Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	33	100,00	0 gg
1		-	1 gg
2		-	2 gg
3		-	3 gg
4		-	4 gg
5		-	5 gg
6		-	6 gg
7		-	7 gg
8		-	8 gg
9		-	9 gg
10		-	10 gg
11		-	11 gg





Carta dei Servizi

20. 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.

Il Presidente del CdA
Dott. Valentino Di Prisco

L'Amministratore Delegato
Mauro Midei

Data Compilazione	
Comune	
Indirizzo	
Nome	
Cognome	

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			
Cortesia e professionalità mostrate dal personale del Centro di Raccolta			
Suggerimenti e Note			