



## CARTA DEI SERVIZI

Revisione: Marzo 2024

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

## 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 SPA S.p.A., oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, chiede ai cittadini di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti solidi urbani dei Comuni serviti, che possono essere reperiti presso i relativi URP.

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

- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti, ma usufruire degli appositi servizi rivolgendosi al numero VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA o consultando all'apposito sito internet per il ritiro a domicilio.
- munirsi di apposita attrezzatura, palette o sacchetti, nelle passeggiate con il cane, per l'immediata rimozione delle deiezioni, che vanno depositate negli appositi contenitori o nei cassonetti per i rifiuti urbani.
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta settimanali per lo spazzamento meccanizzato delle strade o per la pulizia dei mercati, nonché per gli interventi di pulizia straordinaria.
- tenere separati i materiali riciclabili e i rifiuti urbani pericolosi e depositarli negli appositi contenitori.
- rispettare gli orari e le modalità di deposito dei rifiuti visionabili sul sito [www.volscaambiente.it](http://www.volscaambiente.it).

## 2. LA CARTA DEI SERVIZI – UN PATTO FRA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA ED I CITTADINI.

La Carta dei Servizi è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei cittadini. È un documento in cui vengono elencati con chiarezza tutti i servizi che VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA 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 SPA corrispondano a quelli descritti nella Carta. L'impegno di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA, 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, quali 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 SPA è pubblicata con cadenza annuale. I dati della raccolta riportati in questa edizione sono aggiornati a Dicembre 2023. A fronte di importanti revisioni del servizio, VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA si impegna a pubblicare degli aggiornamenti ulteriori nel corso dell'anno.

### 4. DOVE TROVARLA

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

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

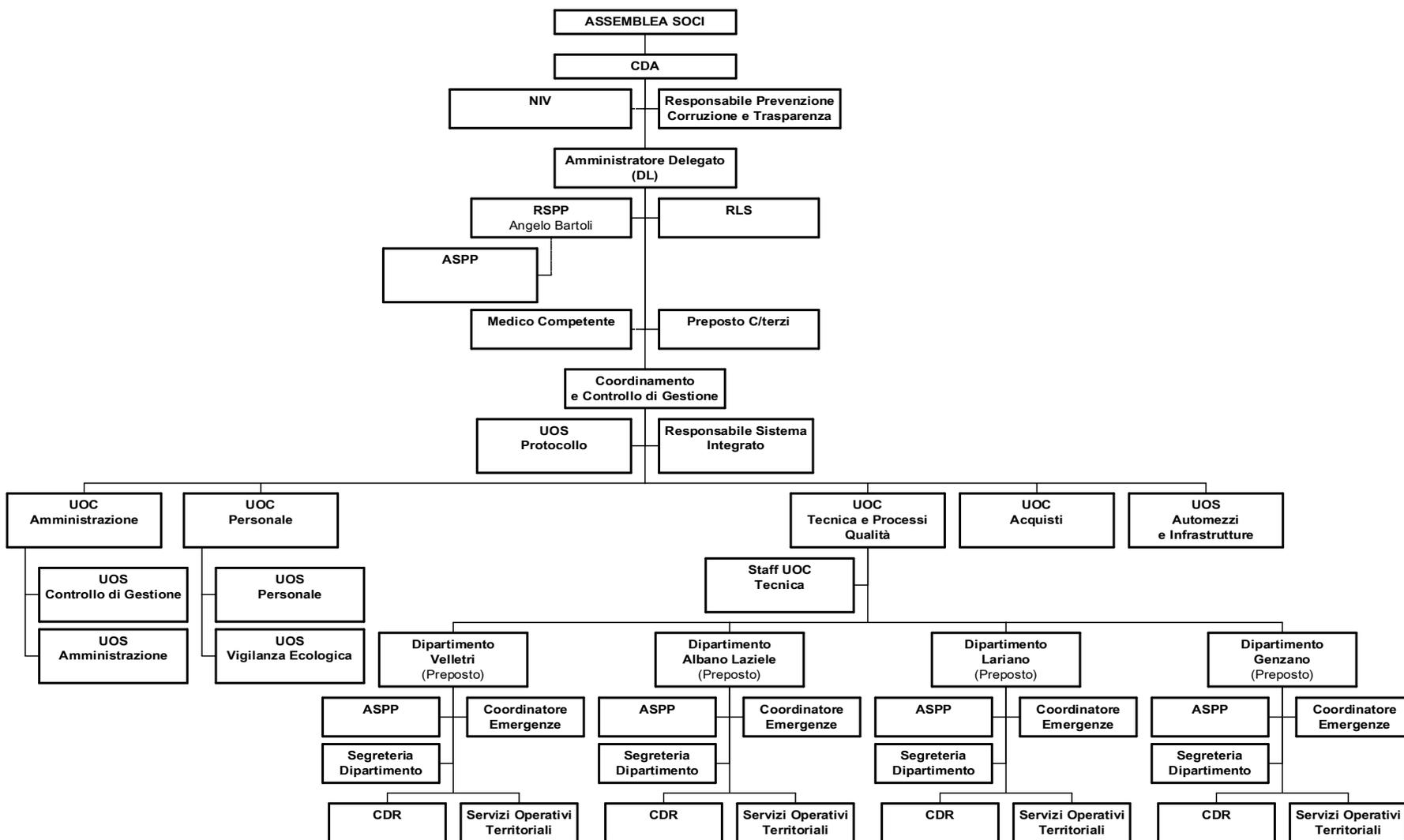
### 5. CHI SIAMO

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

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



# Carta dei Servizi



## .5.1. ORGANI DIRETTIVI:

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

## .5.2. STRUTTURA

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

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

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

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





**Dasa-Rägister**

**IS-1017-01**

Certificato n.  
Certificate n.

**2017-10-13**

Data di prima emissione  
First issue date

**2023-10-04**

Data di ultima emissione  
Last issue date

**2026-10-12**

Data di scadenza  
Expiry date



C.E.O.

Dasa-Rägister S.p.A.  
Italy - 00071 Pomezia - Roma  
Via dei Castelli Romani, 22  
Tel. +39-0691622002  
Fax +39-0691071126  
www.dasa-raegister.com



ACCREDIA  
Società a partecipazione  
pubblica

Accreditation Authority of Italian Accreditation  
System (IAS)  
Ministry of the Interior (MINT)  
P.O. Box 100000 Roma (RM) 00100

Dasa-Rägister S.p.A.

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

**Volsca Ambiente e Servizi S.p.A.**

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

E' 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/i - Sector/s **39**

Allegato/i - Enclosure/s n. **1**

Informazioni puntuali e aggiornate circa lo stato della  
presente Certificazione sono disponibili all'indirizzo  
www.dasa-raegister.com.  
Detailed and updated information regarding 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, dei requisiti della Norma UNI ISO 45001:2018, ad un  
programma di sorveglianza annuale e ad un riesame ogni tre  
anni. Il presente Certificato è valido solo se accompagnato dai  
relativi allegati.

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

CERTIFICATE

## 6. DOVE SIAMO E CHI SERVIAMO

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

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

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

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

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

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

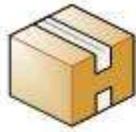
- Albano Laziale, superficie di 23,80 km<sup>2</sup>, 39.788 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
- Lariano, superficie di 22,50 km<sup>2</sup>, 13.203 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
- Velletri, superficie di 113,23 km<sup>2</sup>, 52.655 abitanti Fonte Tuttitalia al 01.01.2023
- Genzano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

I contratti di servizio vigenti sono i seguenti:

- Albano Laziale – Determina Registro Generale n° 738 del 31/07/2017 Affidamento Pluriennale 01/08/2017 – 31/07/2023 in data 08/05/2023 il Comune di Albano Laziale ha comunicato con prot. 29388 del 08/05/2023 la volontà di procedere alla proroga contrattuale, il cui termine massimo previsto è pari ad un anno, anno ai sensi dell'art. 4 del contratto di servizio stipulato nel 2017 e contestualmente ha richiesto la predisposizione del nuovo piano industriale. In data 03/07/2023 con Determina dirigenziale num. 796 il comune di Albano laziale ha prorogato il contratto di affidamento del servizio al 31/05/2024 nelle more di espletamento delle procedure previste al nuovo affidamento in house dal D.Lgs. 201/2022,
- Lariano – Determina Affidamento Pluriennale REP 1653/2023 durata 01/11/2023 – 31/12/2027;
- Velletri – Determina Dirigenziale n° 1442 del 27/12/2016.
- Genzano di Roma – Determina n.148 del 07/07/2022 Affidamento Pluriennale scadenza 15 Ottobre 2026
- Lanuvio giusta ordinanza numero 4 del 20.02.2024 avvio servizio 01 Marzo 2024 in attesa del perfezionamento ingresso societario mediante acquisizione quote.

## 7. 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:

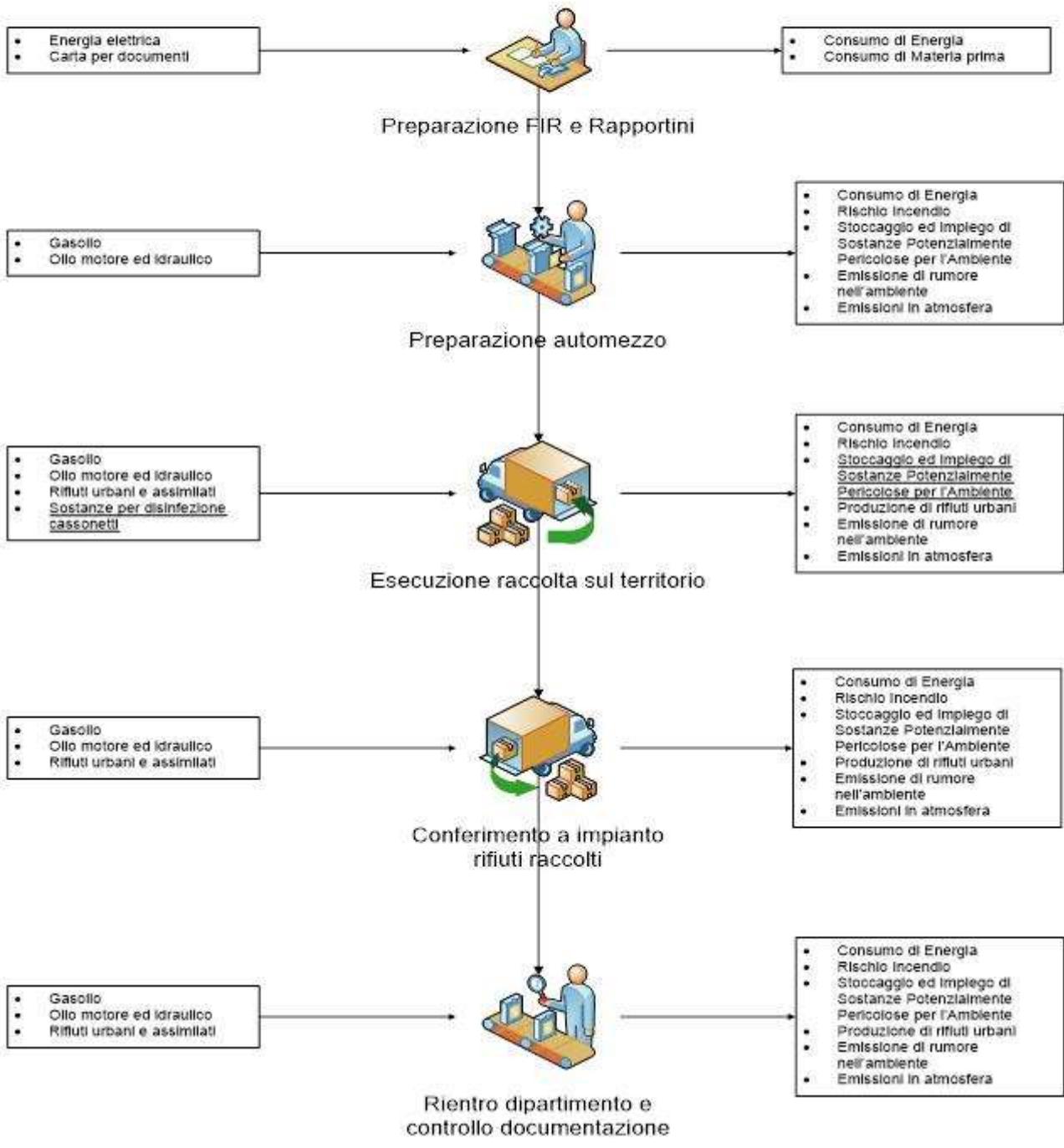


Input

Raccolta Rifiuti Urbani e Assimilati  
Gestione Discariche Abusive  
Pulizia Mercati  
Pulizia parchi e giardini



Aspetti Ambientali



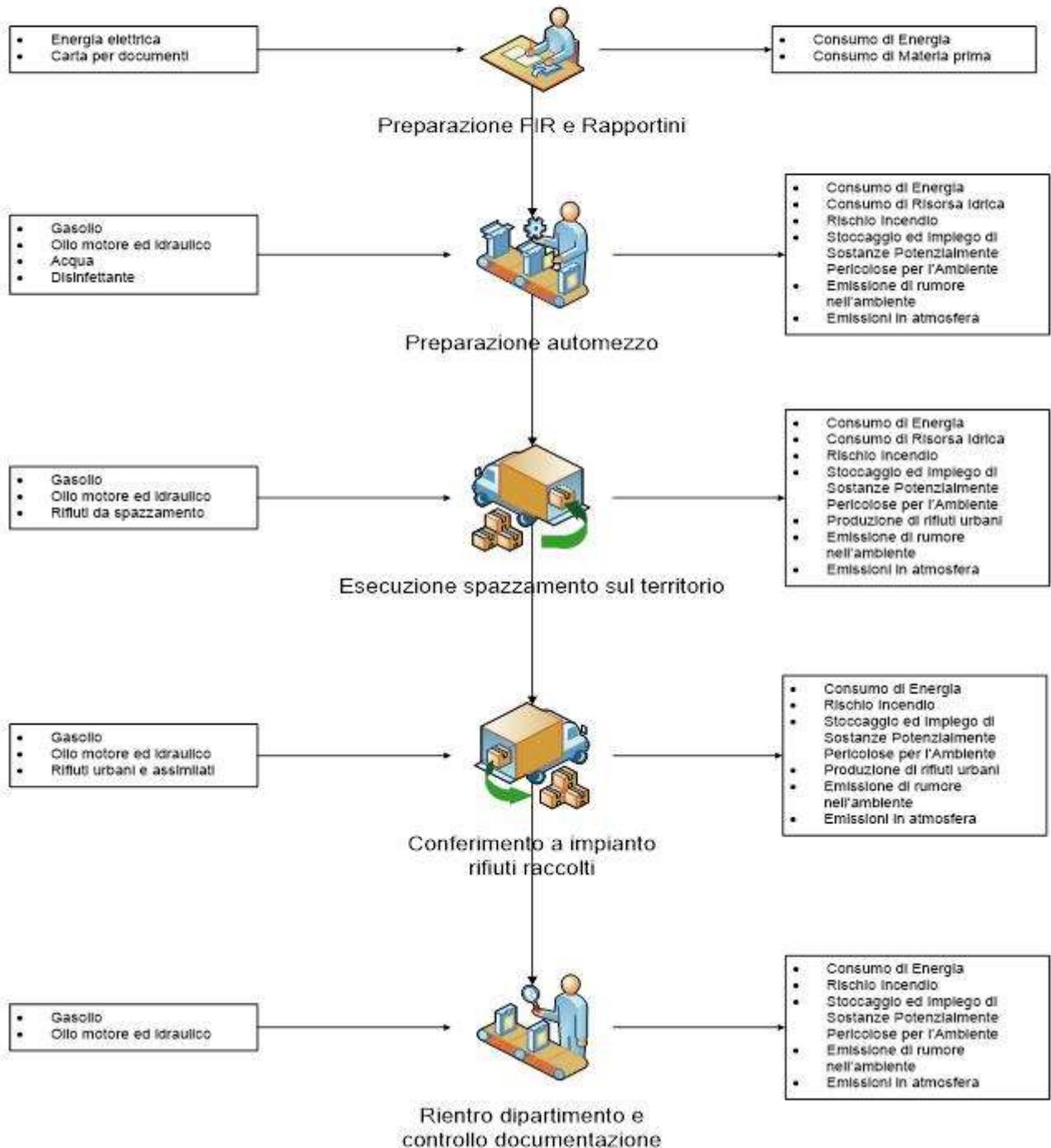


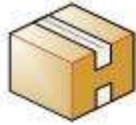
Input

## Spazzamento Stradale – Manuale e Meccanizzato



Aspetti Ambientali



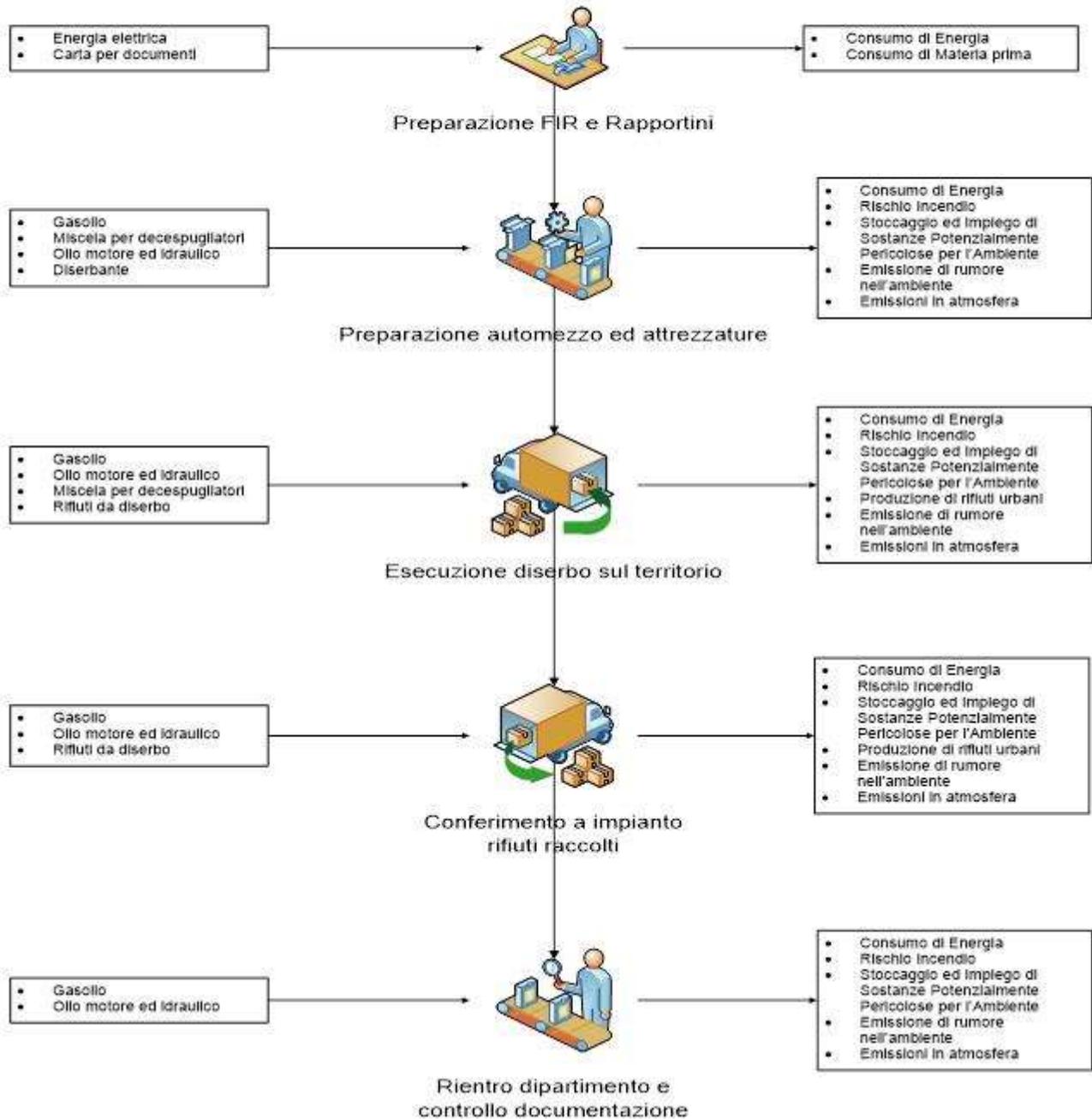


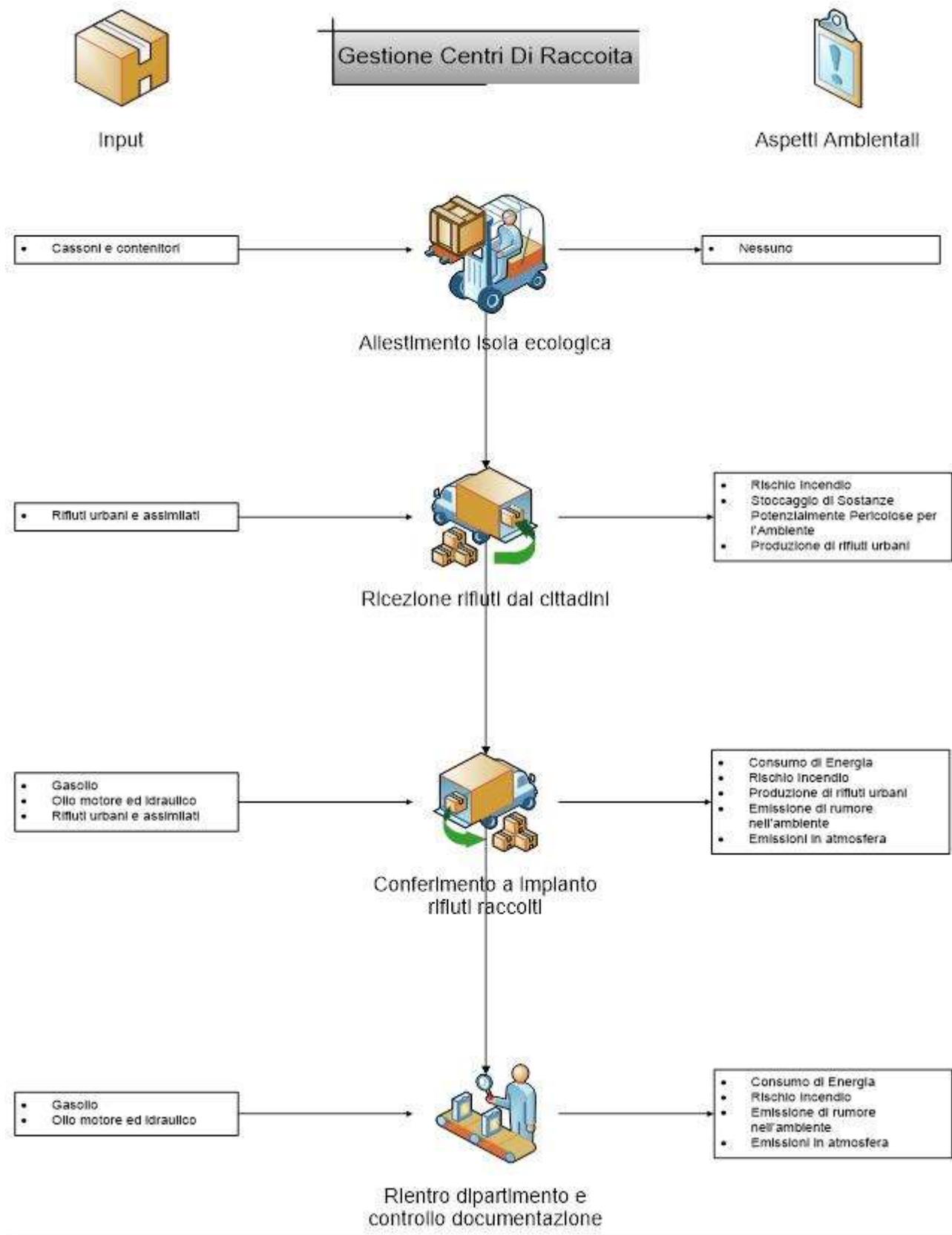
Input

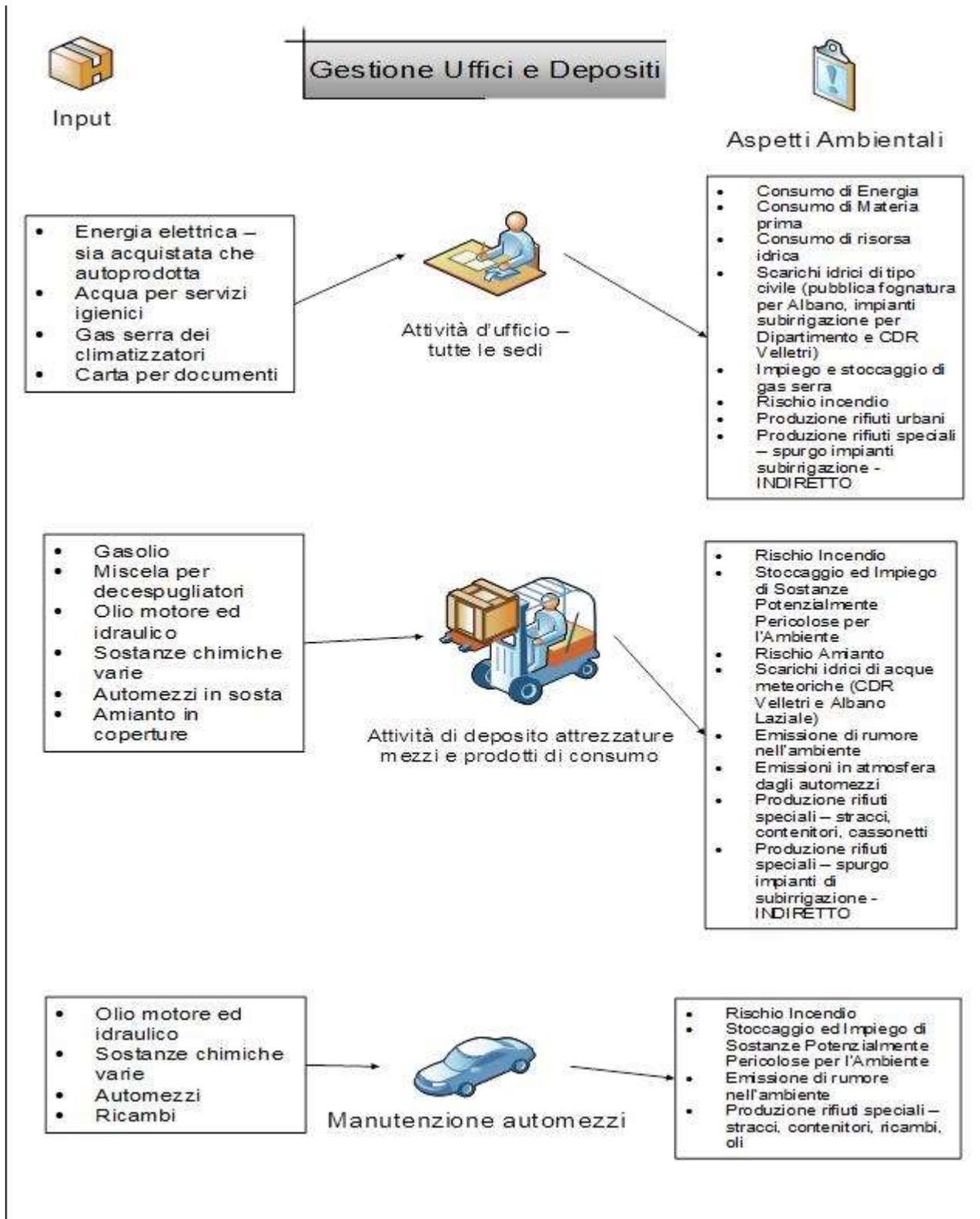
## Diserbo Meccanizzato e Chimico



Aspetti Ambientali







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

## 8. IMPIANTI/DISCARICHE DI CONFERIMENTO

La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. conferisce quanto raccoglie sui territori dei Comuni serviti, secondo quanto determinato dal vigente Piano di Gestione dei Rifiuti della Regione Lazio e così come indicato dal Produttore dei Rifiuti “Comuni Soci”, o presso impianti individuati a seguito di espletamento di apposite procedure, secondo quanto previsto dal Codice dei Contratti Pubblici.

I siti di conferimento dei rifiuti indifferenziati sono individuati nel rispetto dello Schema di Piano Regionale per la Gestione Rifiuti, ed approvato con Deliberazione del Consiglio Regionale - 5 agosto 2020, n. 4., mentre i siti per la raccolta differenziati vengono individuati in accordo con i Consorzi deputati alla raccolta differenziata delle varie tipologie di imballaggi (COMIECO, COREPLA, etc.), nonché da ricerche di mercato o gare bandite direttamente dal Produttore dei Rifiuti (Comuni Soci).

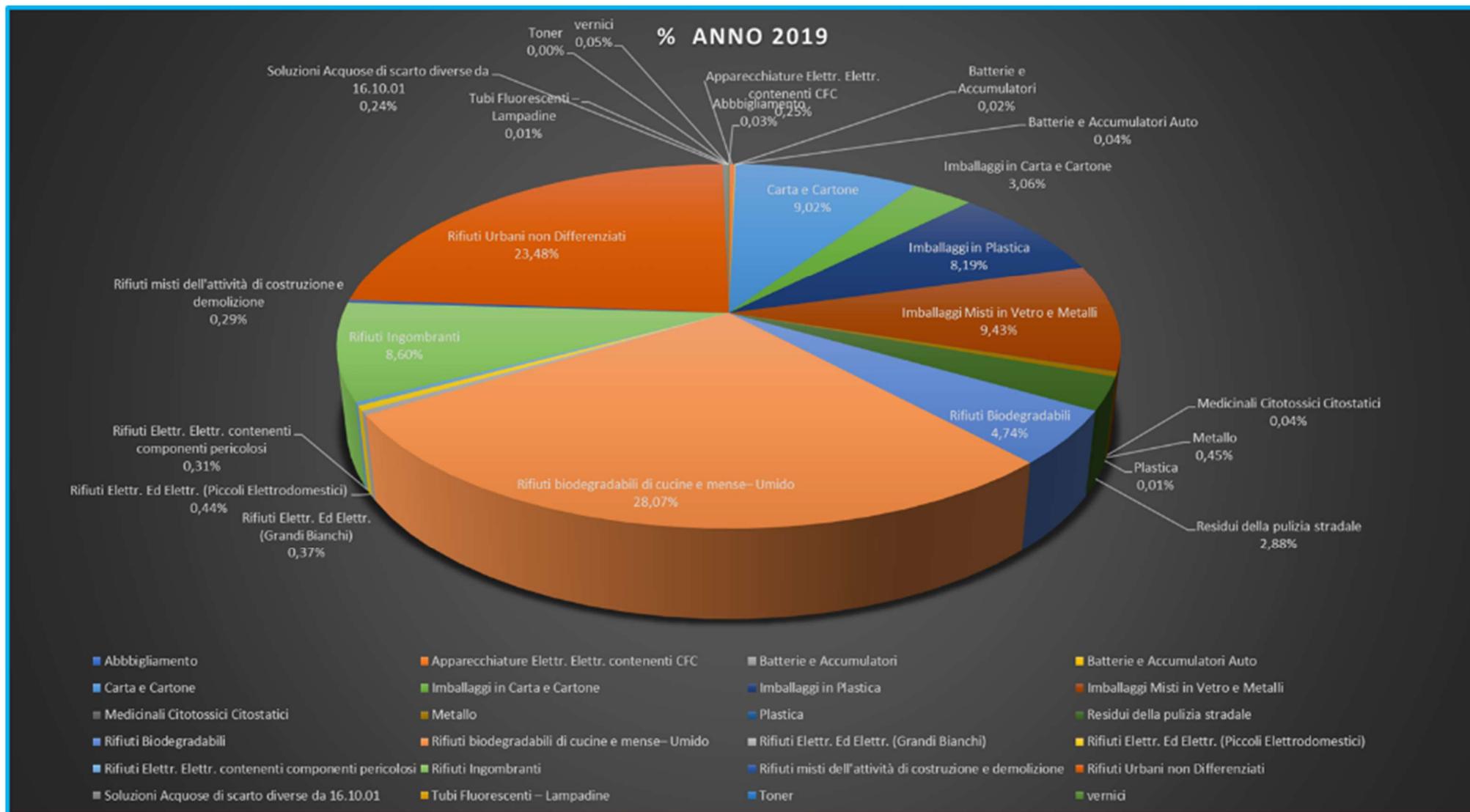
## 9. RISULTATI DELLE ATTIVITÀ DELLA VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA

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

## TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – ALBANO LAZIALE

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

## ANALISI GRAFICA RIFIUTI ANNO 2019





## Carta dei Servizi

ANNO 2020 (KG)

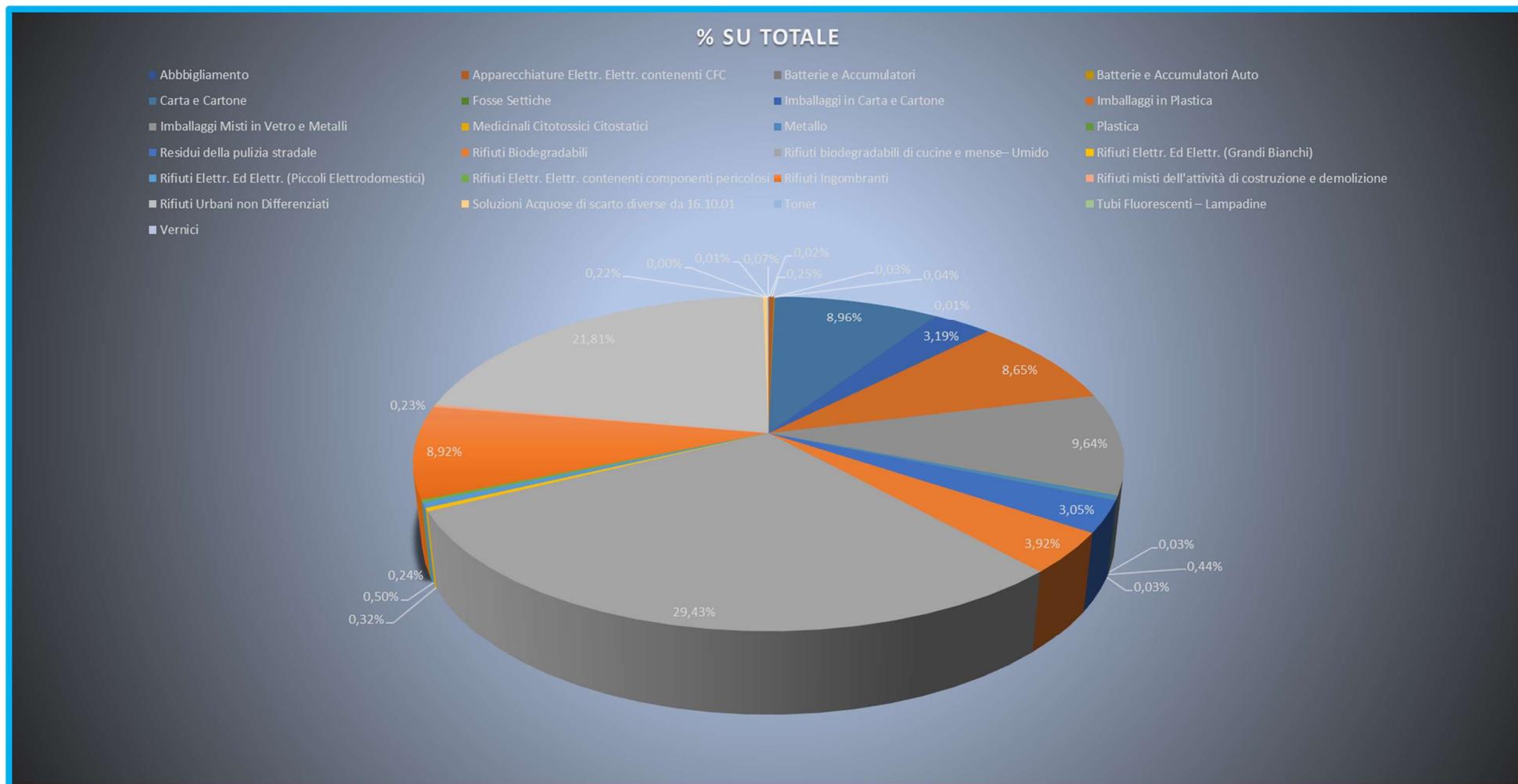
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2020	% SU TOTALE
Toner	391,00	0,003%
vernici	5.789,00	0,037%
Imballaggi in Carta e Cartone	505.660,00	3,257%
Imballaggi in Plastica	1.367.330,00	8,808%
Imballaggi Misti in Vetro e Metalli	1.620.140,00	10,437%
Soluzioni Acquose di scarto diverse da 16.10.01	40.180,00	0,259%
Rifiuti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



ANNO 2021 (KG)

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

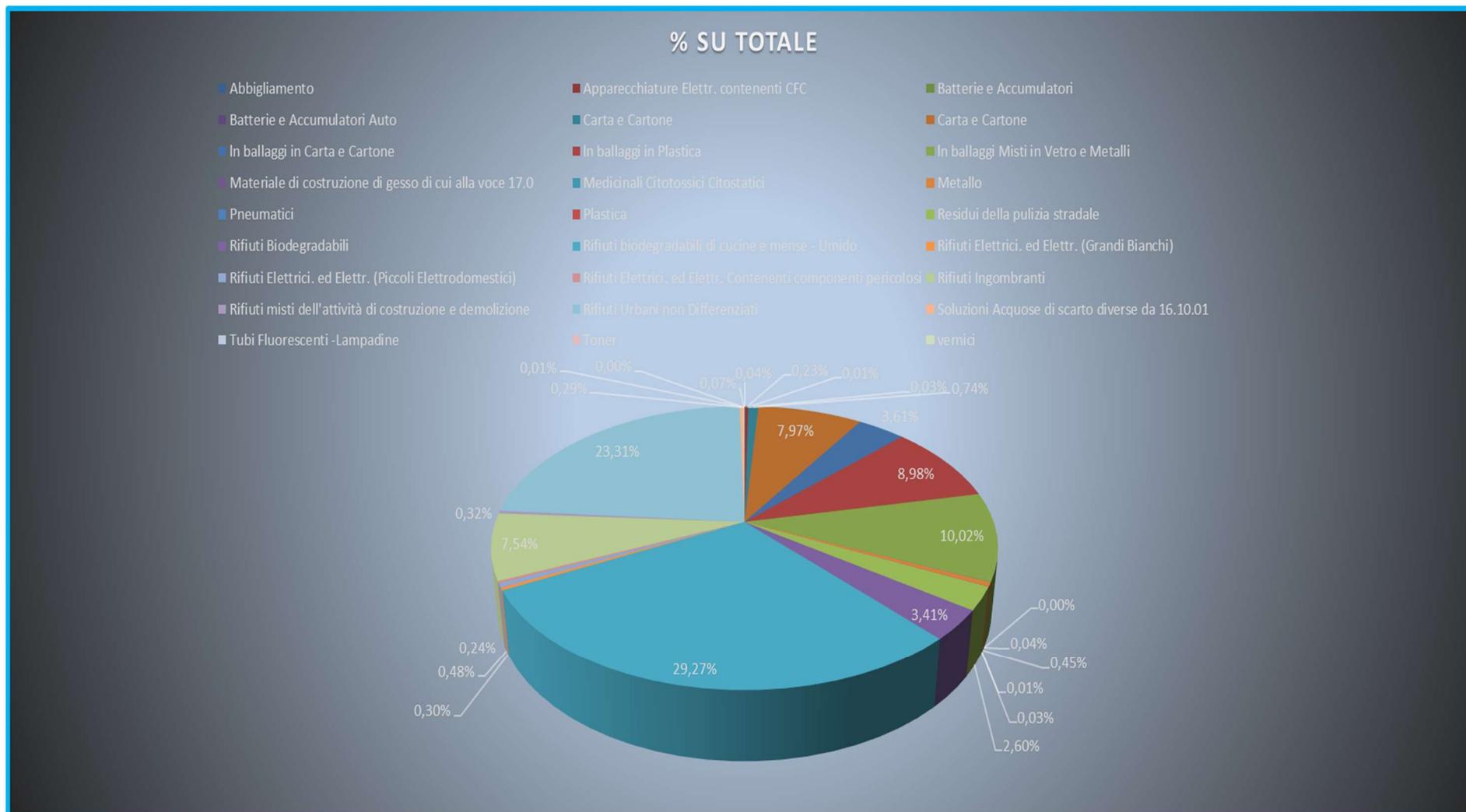
## ANALISI GRAFICA RIFIUTI ANNO 2021



ANNO 2022 (KG)

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

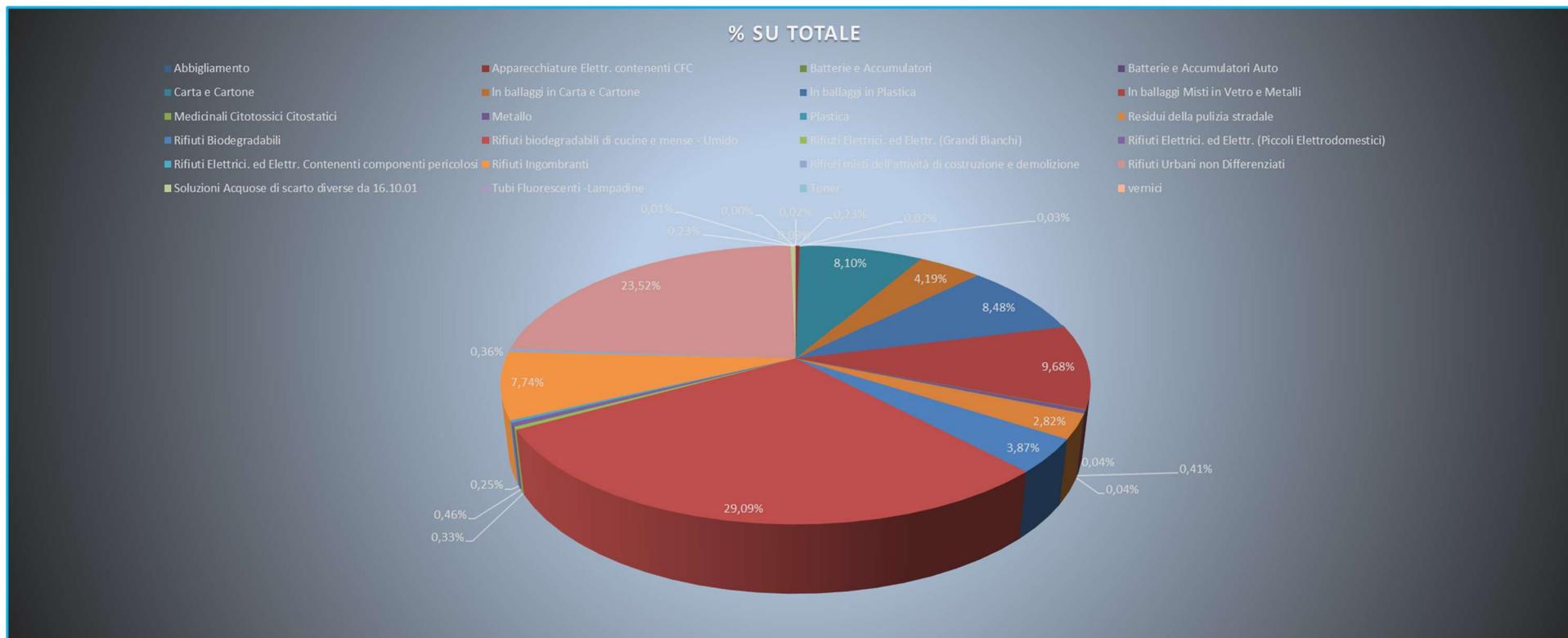
## ANALISI GRAFICA RIFIUTI 2022 (KG)



## ANALISI RIFIUTI 2023

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

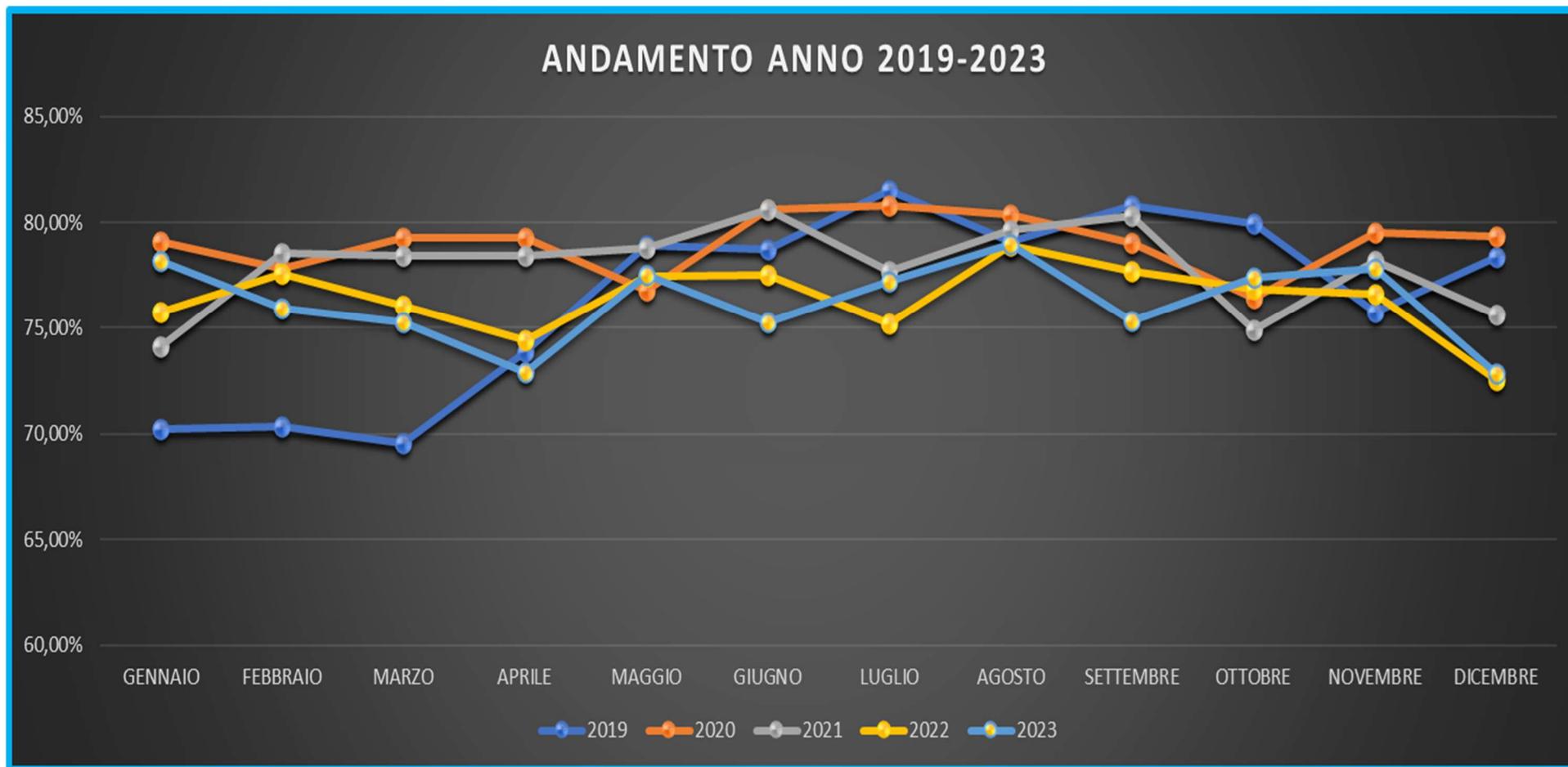
## ANALISI GRAFICA RIFIUTI 2023 (KG)



## .9.1. CONFRONTO ANNI -2019- 2023 ALBANO LAZIALE

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

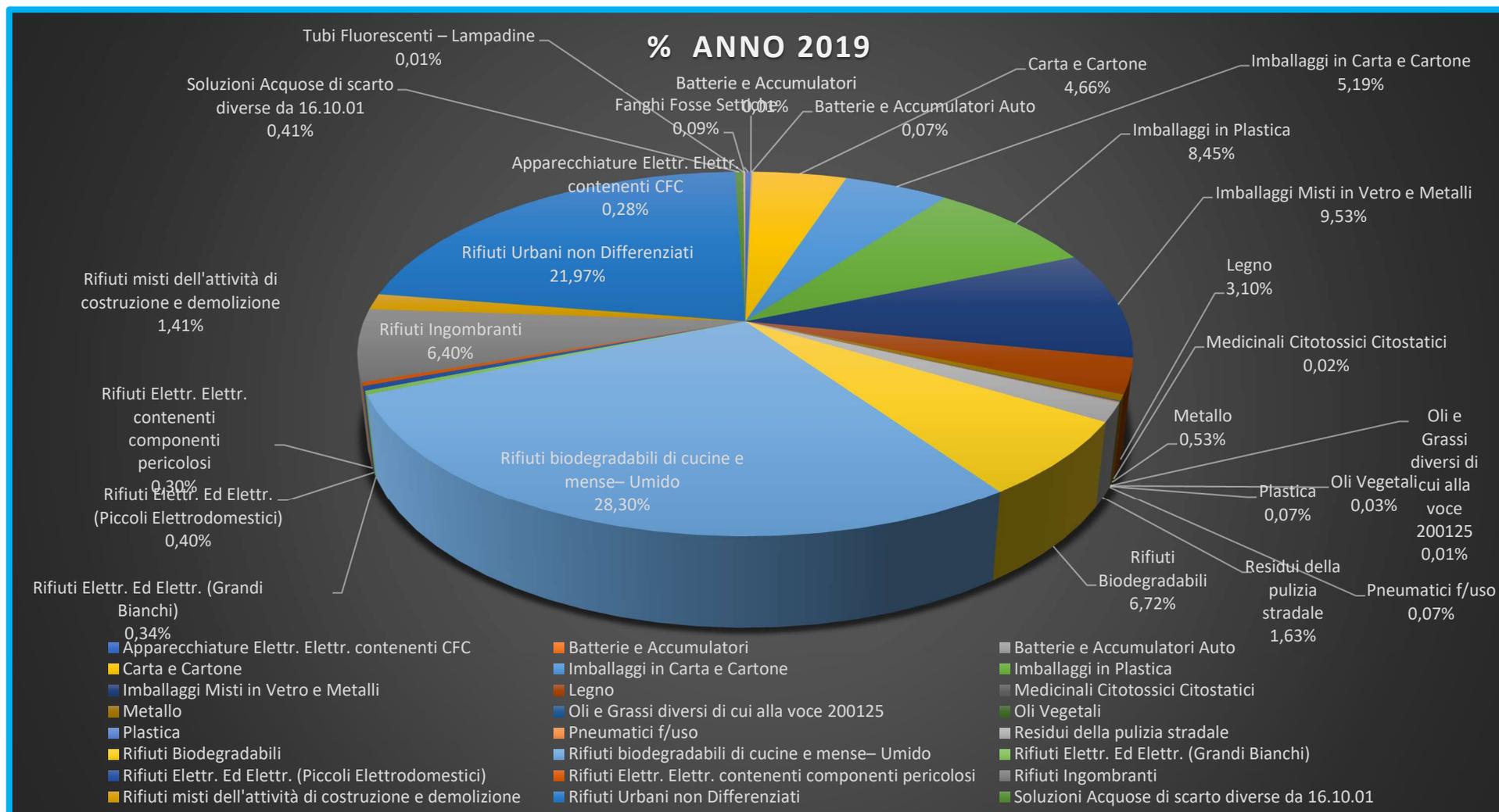
ANALISI GRAFICA ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA ALBANO (AGGIORNATA DICEMBRE 2023)



## TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – VELLETRI

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

## ANALISI GRAFICA RIFIUTI ANNO 2019





## Carta dei Servizi

ANNO 2020 (KG)

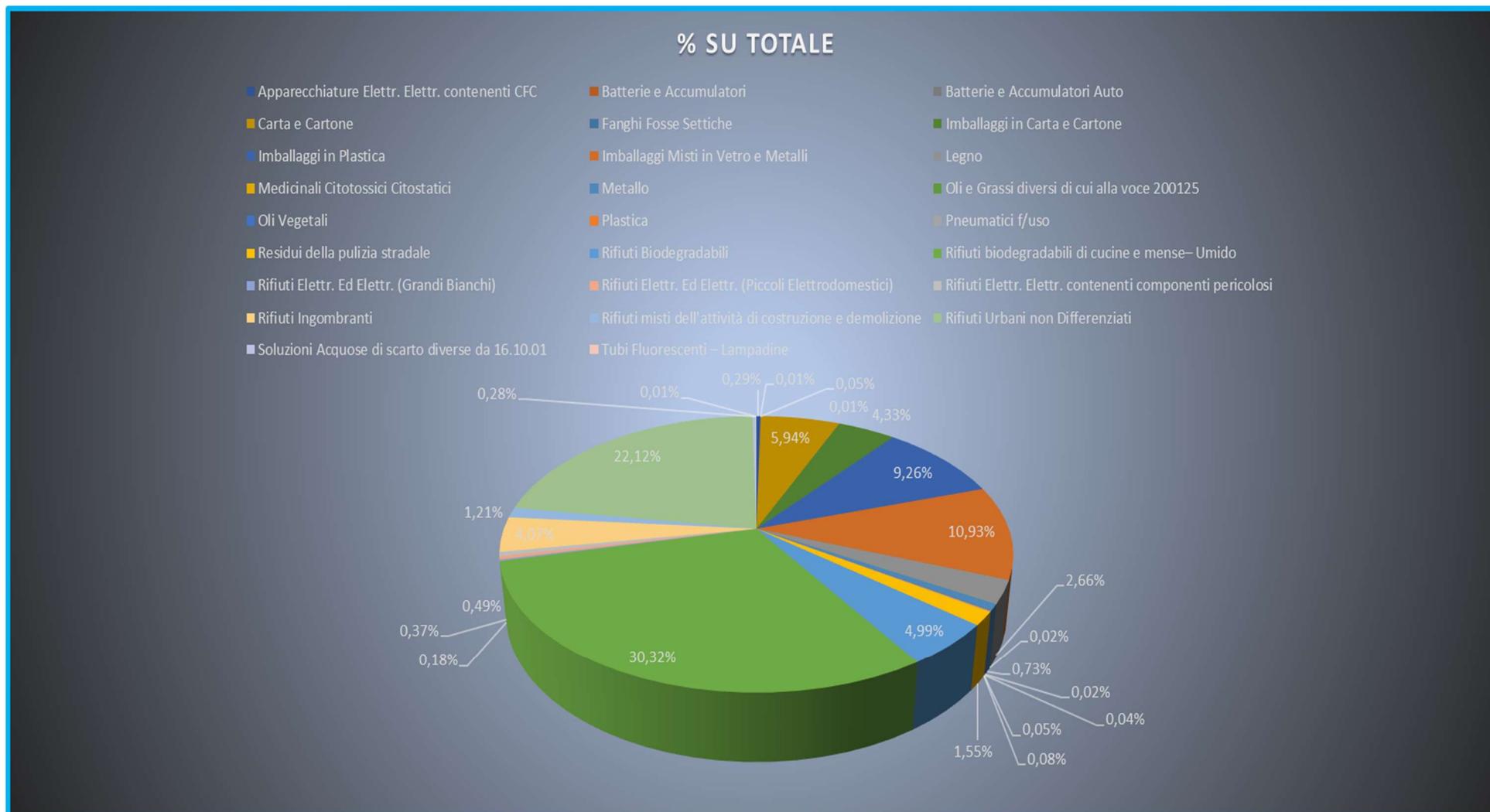
FRAZIONE MERCEOLOGICA	TOT 2020	% SU TOTALE
Apparecchiature Elettr. Elettr. contenenti CFC	55.720	0,26%
Batterie e Accumulatori	2.727	0,01%
Batterie e Accumulatori Auto	17.927	0,08%
Carta e Cartone	1.251.970	5,93%
Fanghi Fosse Settiche	3.140	0,01%
Imballaggi in Carta e Cartone	1.079.250	5,11%
Imballaggi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



## ANALISI RIFIUTI 2021 (KG)

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

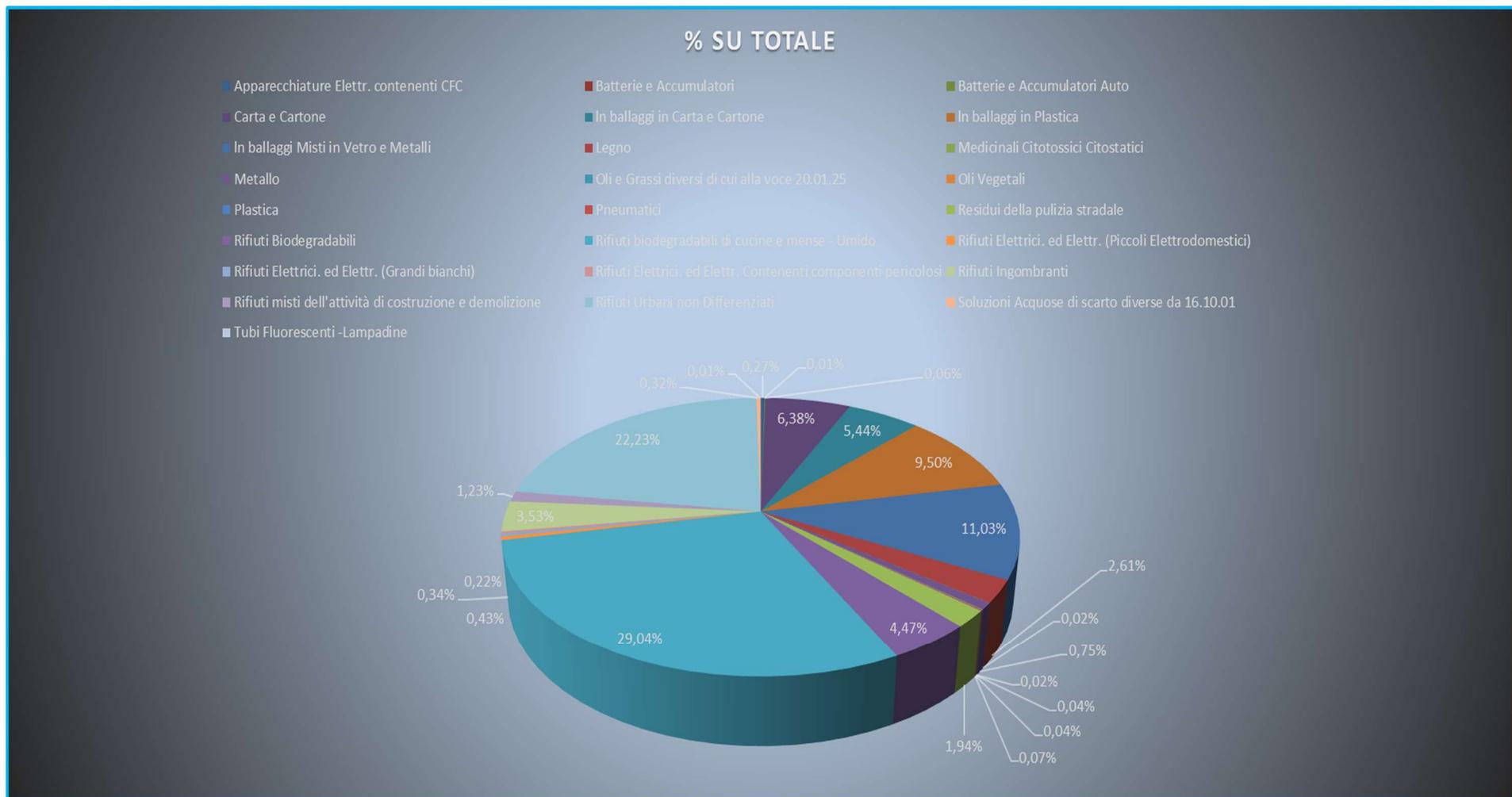
## ANALISI GRAFICA 2021



## ANALISI RIFIUTI 2022 (KG)

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

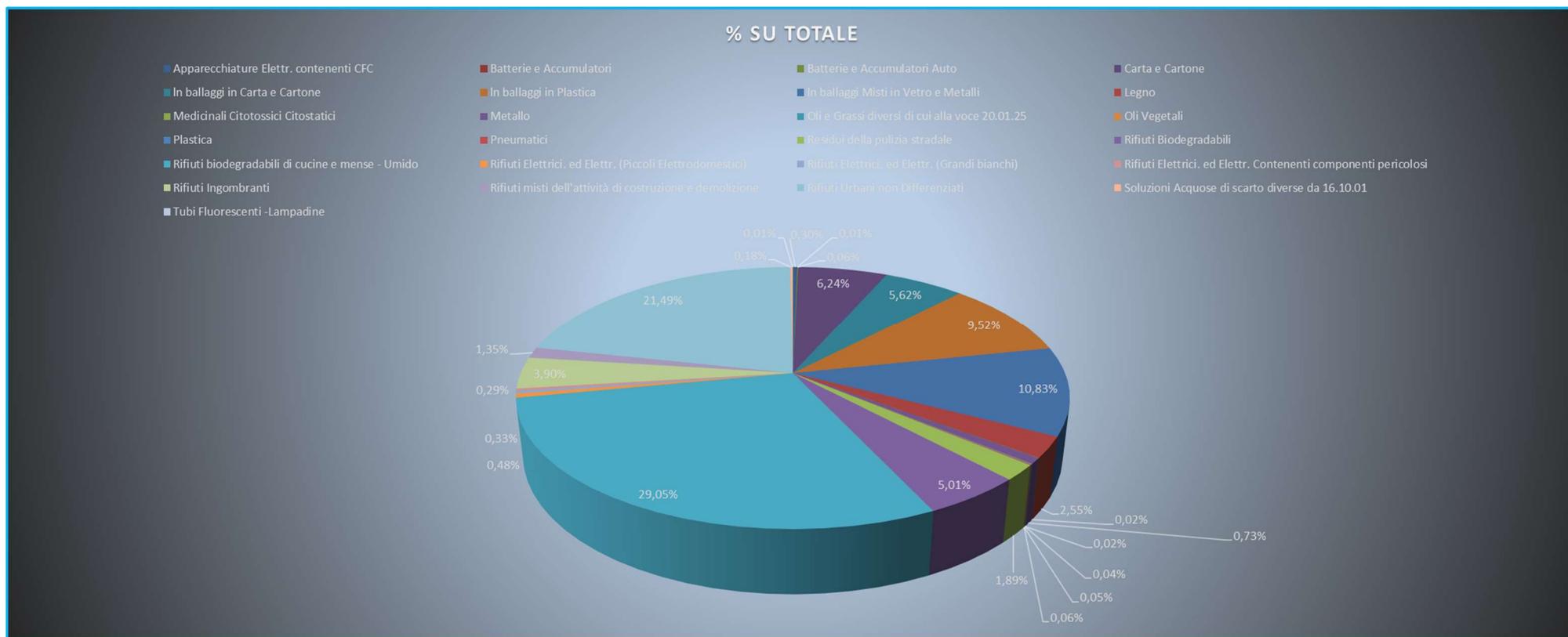
## ANALISI GRAFICA 2022



## ANALISI RIFIUTI 2023

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

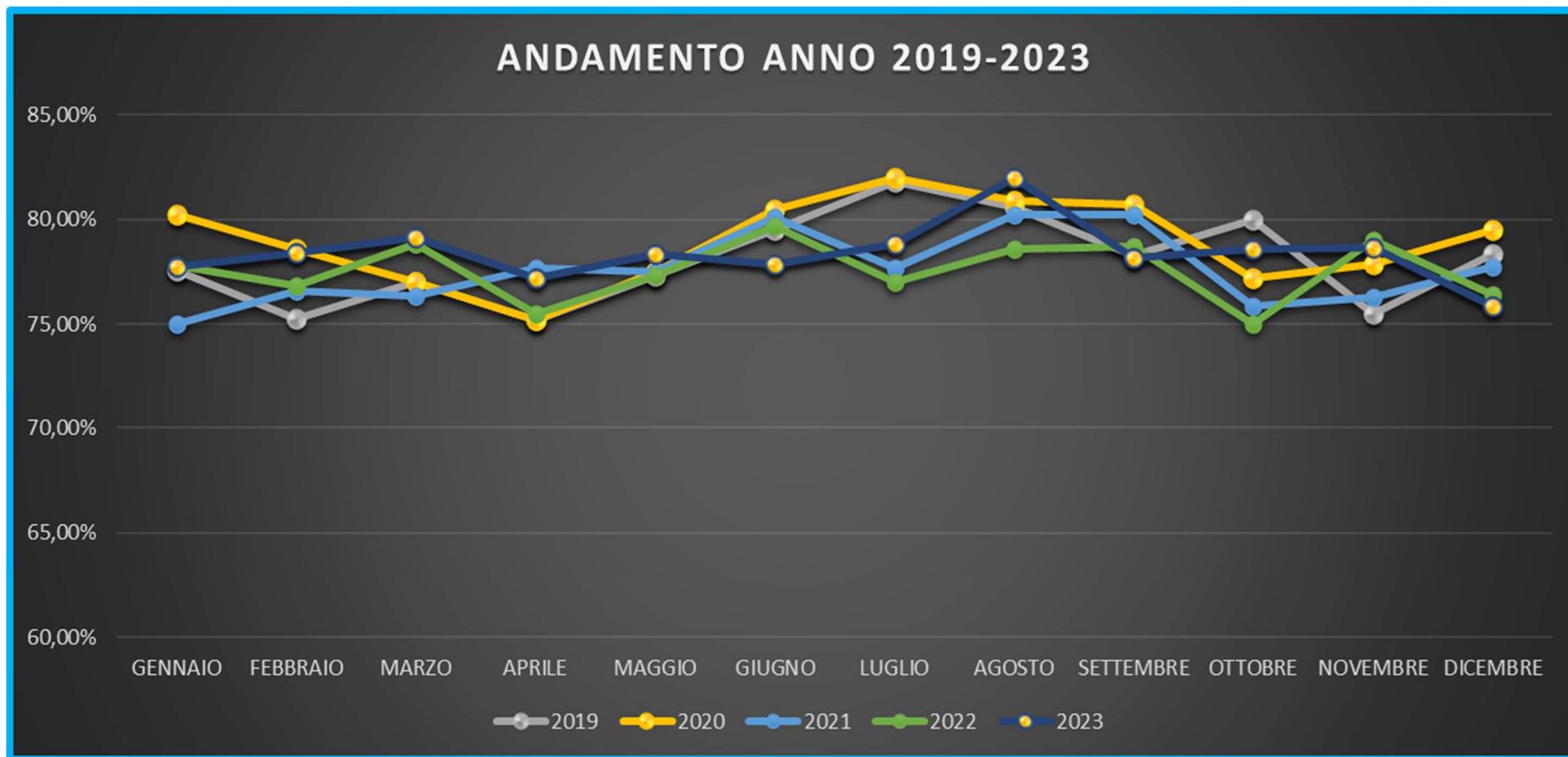
## ANALISI GRAFICA 2023



## CONFRONTO ANNO 2019- ANNO 2023 VELLETRI

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

ANALISI GRAFICA ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA VELLETRI (AGGIORNATA A DICEMBRE 2023)

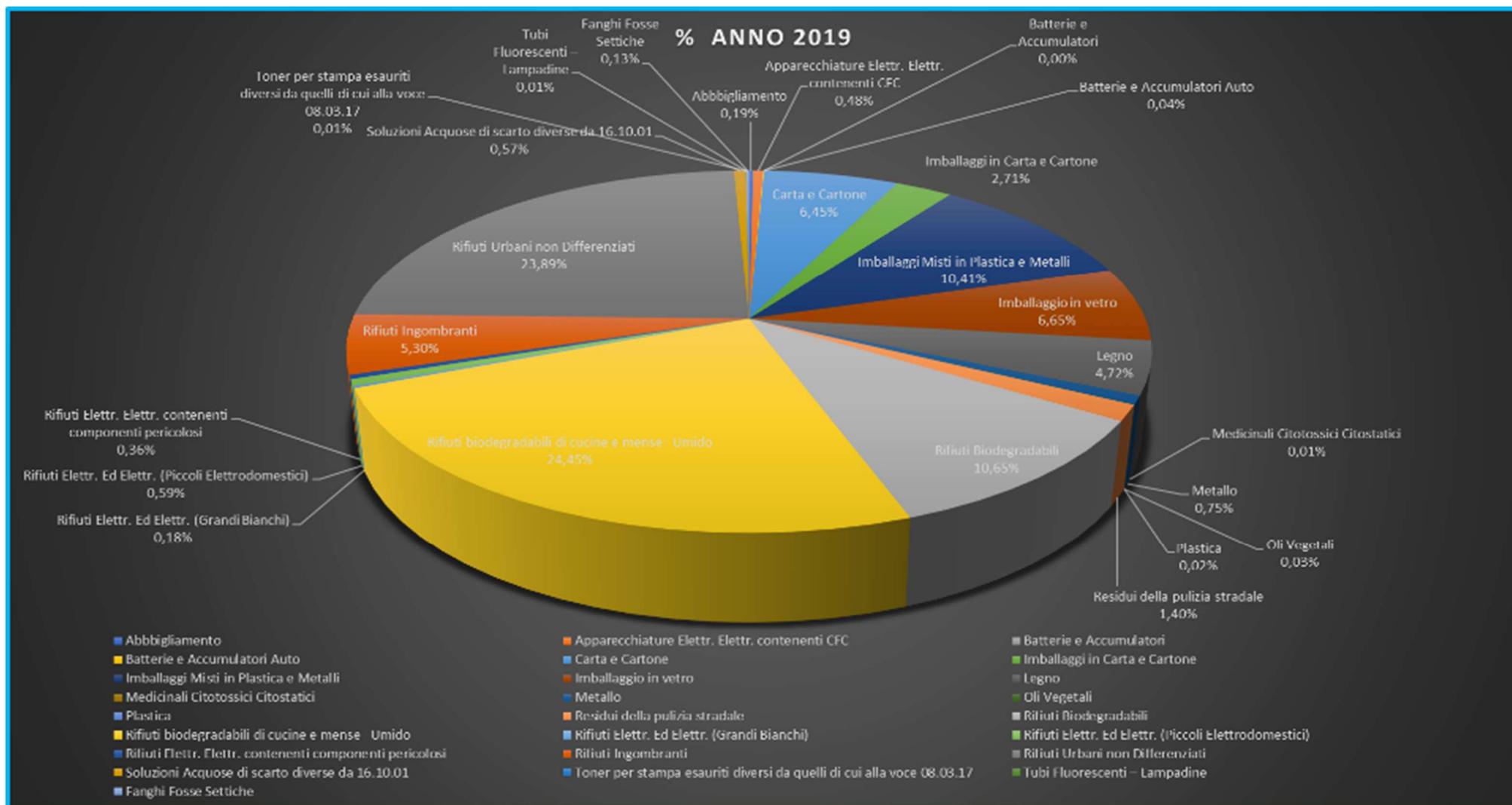


## .9.2. TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – LARIANO

### ANALISI RIFIUTI ANNO 2019 (KG)

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

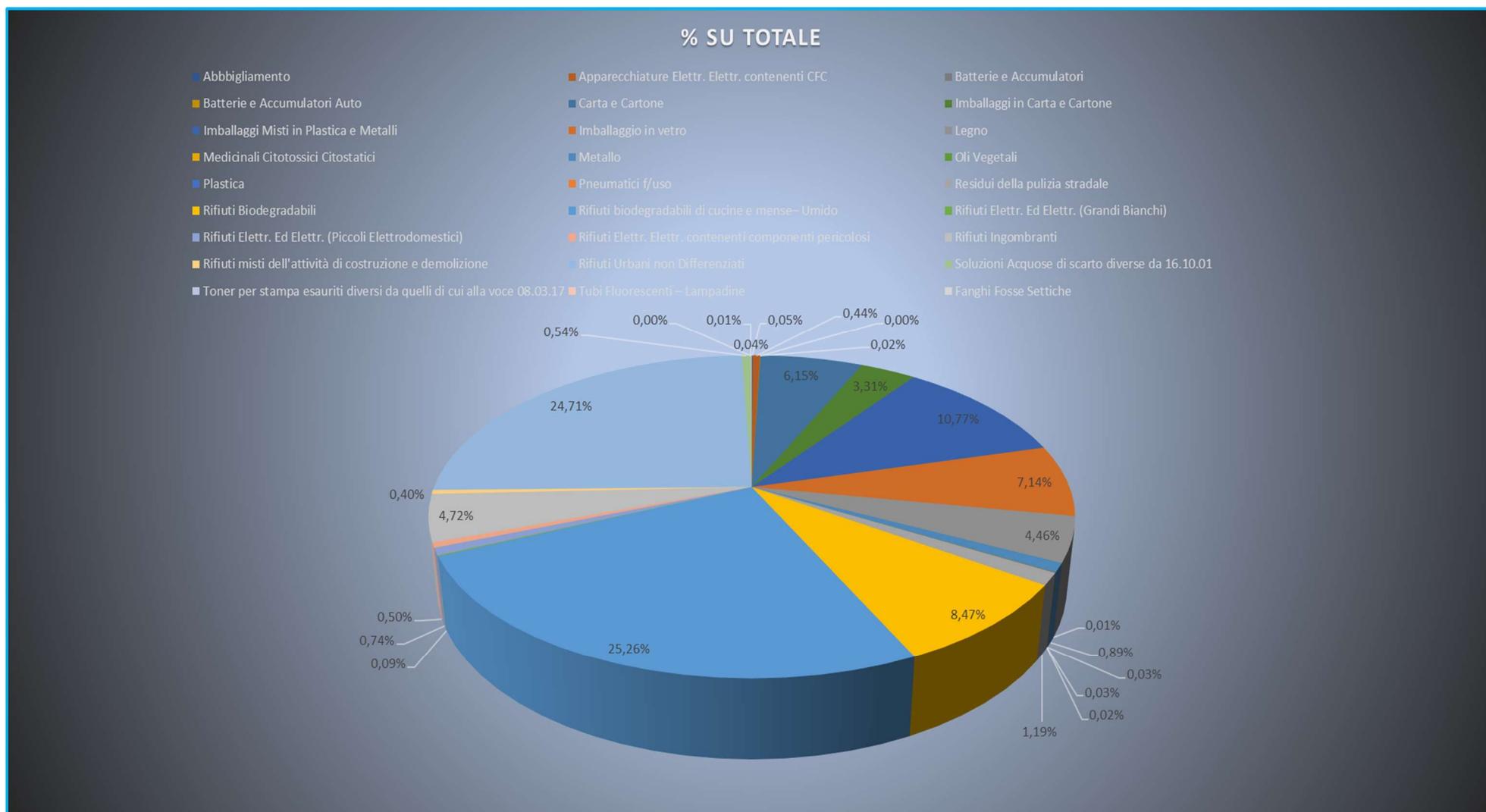
## ANALISI GRAFICA RIFIUTI 2019



## ANALISI RIFIUTI 2020 (KG)

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

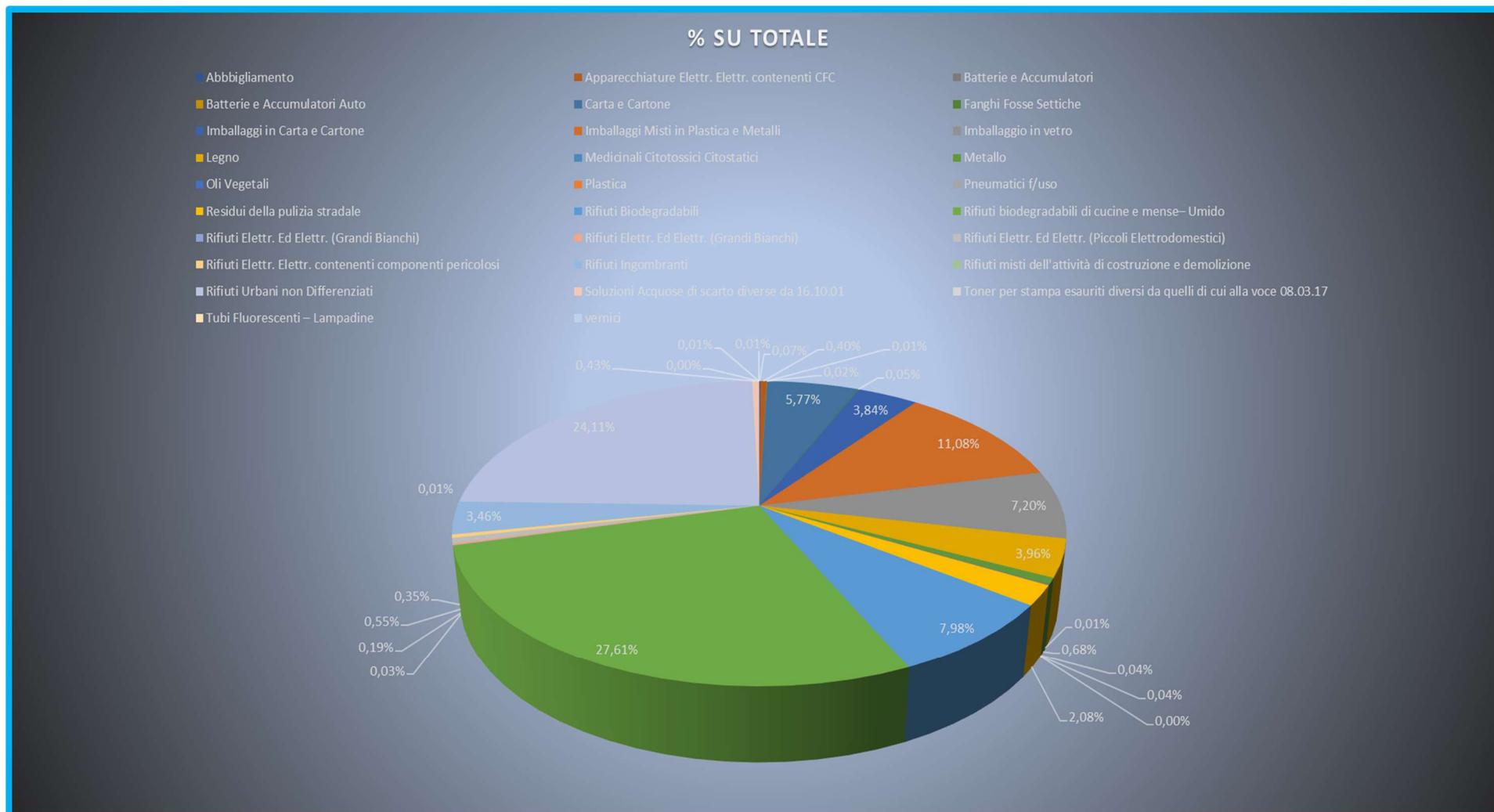
## ANALISI GRAFICA RIFIUTI 2020



## ANALISI RIFIUTI 2021 (KG)

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

## ANALISI GRAFICA RIFIUTI 2021



## ANALISI RIFIUTI 2022(KG)

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

## ANALISI GRAFICA RIFIUTI 2022



## ANALISI RIFIUTI 2023

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

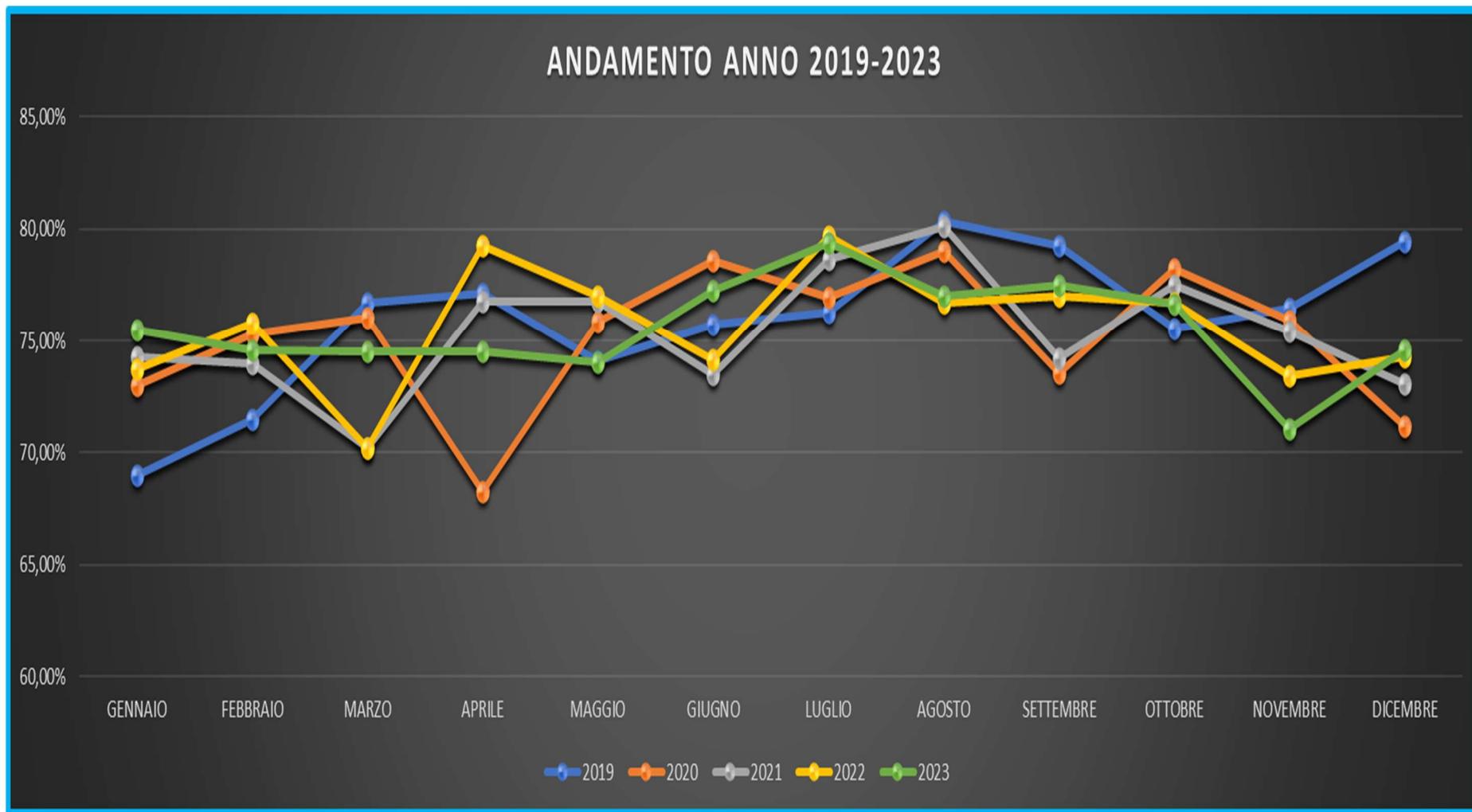
## ANALISI GRAFICA 2023



## CONFRONTO ANNO –2019- ANNO 2023 LARIANO

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

ANALISI GRAFICA ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA LARIANO (AGGIORNATA A DICEMBRE 2023)

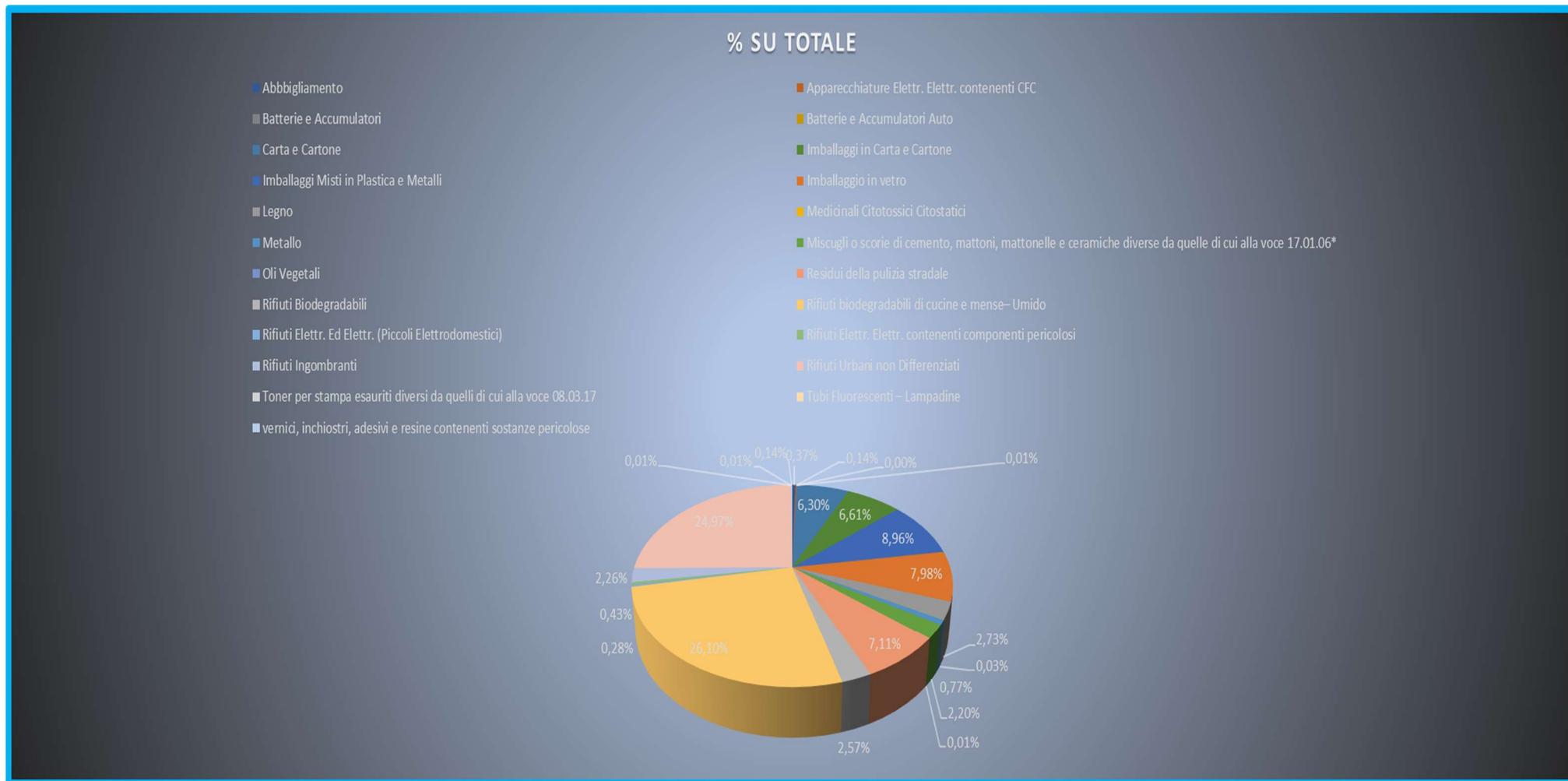


## TIPOLOGIE DI RIFIUTI GESTITI – GENZANO DI ROMA

### ANALISI RIFIUTI ULTIMO QUADRIMESTRE 2021 (KG)

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

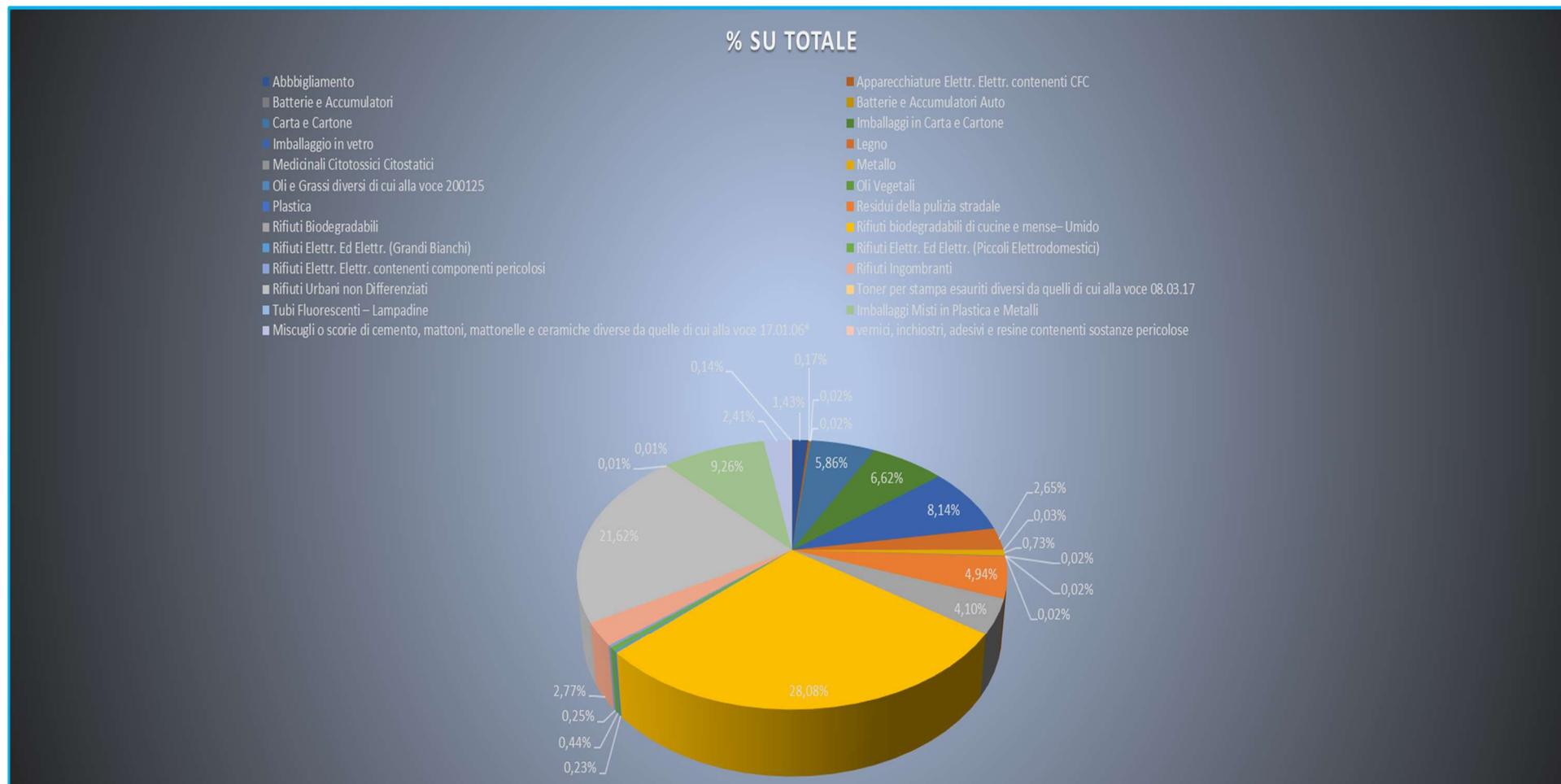
## ANALISI GRAFICA ULTIMO QUADRIMESTRE 2021 (KG)



## ANALISI RIFIUTI 2022 (KG)

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

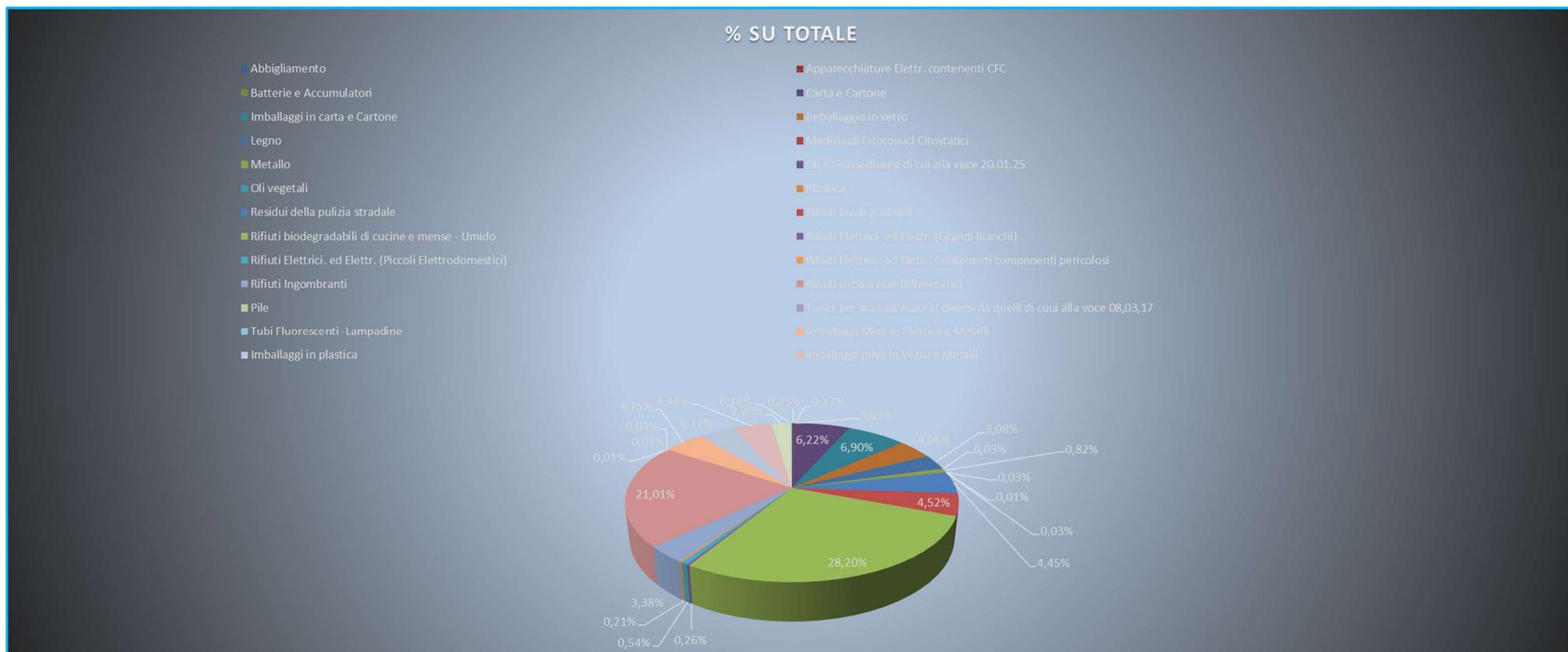
## ANALISI GRAFICA 2022 (KG)



## ANALISI RIFIUTI 2023

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

## ANALISI GRAFICA 2023



## CONFRONTO ANNO –ULTIMO QUADRIMESTRE 2021- ANNO 2023 GENZANO DI ROMA

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

ANALISI GRAFICA ANDAMENTO RACCOLTA DIFFERENZIATA GENZANO DI ROMA



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

L'Aggiornamento Tabelle dei Rifiuti per il Comune di Lanuvio avverrà con la prossima revisione della Carta dei Servizi.

## 10.STRUMENTI AZIENDALI DI INFORMAZIONE

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

### .10.1. COMUNICAZIONE TELEFONICA

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

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

Il cittadino può contattare il numero telefonico:

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

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

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

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

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

### **.10.4. CAMPAGNE DI EDUCAZIONE AMBIENTALE**

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

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

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

### **.10.5. VALUTAZIONE DEL GRADIMENTO DEI SERVIZI**

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

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

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

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

## 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 SPA e del suo operato. Le violazioni ai principi della Carta possono essere segnalate, per iscritto, a **VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA S.p.A. – Via Troncavia 6 Velletri (Rm)**, via mail [info@volscambiente.it](mailto:info@volscambiente.it) o telefonicamente (06/96154012-14).

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

## 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. La Carta dei Servizi è predisposta nel rispetto delle seguenti normative:

- **D.P.C.M. del 27/01/94**, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.P.C.M. del 19/05/1995** in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- **D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (Art. 11)**, che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- **D.Lgs. n.198/2009, art. 1 comma 1**, in materia di qualità di servizi pubblici locali anche ai fini della tutela giuridica degli interessi dei cittadini;
- **D.Lgs. n. 33/2013**, in attuazione della delega in materia di trasparenza, conferita dalla **L. n. 190/2012** c.d. Legge Anticorruzione, che all'art. 32 prescrive alle Amministrazioni pubbliche l'obbligo di pubblicare la propria carta dei servizi o il documento recante gli standard di qualità dei servizi pubblici erogati;
- **Deliberazioni dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **del 31/10/2019, n.444/2019**, "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani"
  - **del 18/0/2022, n. 15/2022**, "Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani"
- **Atti dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA):**
  - **TQRIF**: testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani
  - **TITR**: è il testo integrato in tema di trasparenza del servizio di gestione dei rifiuti.

### .12.1. EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

L'erogazione dei servizi effettuati da VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA 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 SPA 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 SPA garantire un servizio continuo e regolare e contenere la durata di eventuali disservizi.

### .12.3. PARTECIPAZIONE

L'Utente ha diritto di richiedere a VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA le informazioni che lo riguardano, singolarmente o tramite associazioni di consumatori nel rispetto delle modalità previste dalla legge. Può altresì avanzare proposte e suggerimenti, presentare istanze ed inoltrare reclami per il miglioramento del servizio. La VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA si impegna a fornire esaustivo e tempestivo riscontro a tutte le richieste.

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

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA 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 sia nelle comunicazioni telefoniche.

### .12.4. TRASPARENZA

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

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

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

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

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

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

### **.12.5. EFFICACIA ED EFFICIENZA**

VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA 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 ed economicamente sostenibili; tutto il personale di VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA è impegnato a soddisfare le richieste dell’Utente e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

### **.12.6. QUALITÀ, SICUREZZA, AMBIENTE**

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

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

## **13.SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE**

### **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.

### **Raccolta Ingombranti a Domicilio**

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

## **SPAZZAMENTO STRADALE**

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

### **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.

### **Spazzamento meccanizzato**

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

### **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.

### **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.

### **Spazzamento e raccolta all'interno del cimitero comunale**

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

## **PULIZIA AREE MERCATALI**

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

### **Pulizia Area mercato settimanale**

Preventivamente, la VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA fornisce ai commercianti sacchi N.U., che a chiusura del mercato vengono ritirati dagli operatori, i quali provvedono, inoltre, allo spazzamento di tutte le aree mercatali; al tempo stesso viene impiegata una spazzatrice per la pulizia dell'intera zona.

La frequenza di questo servizio è settimanale e tutti i materiali raccolti sono avviati ad impianti di smaltimento regolarmente autorizzati.

## **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.

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

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

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

RIFIUTI CONFERIBILI ATTUALMENTE	
<i>Descrizione</i>	<i>Codice EER</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

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

Ingresso e ufficio



Presscontainer e cassoni per rifiuti vari



Piazzale interno



## VELLETRI

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

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

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

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

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

\* Rifiuti Pericolosi

Di seguito inseriamo alcune foto significative:

Vista generale



Presscontainer per carta e plastica

Contenitori per lampade esauste



Cassone per umido



## .14.2. LARIANO

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

VOCE	DATO	note
n° utenti servizio (Persone)	13.203	<u>Fonte Dati Tutta Italia Agg.01.01.2023</u>
n° potenziali utilizzatori del servizio	13.203	Utenze domestiche o utenze non domestiche previa autorizzazione comunale
Kmq di territorio coperti dal servizio	22,50 km <sup>2</sup>	Intero territorio comunale
Operatori	2	Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti
fasce orarie apertura CDR	<u>45 Ore</u> <u>Settimana</u> <u>Apertura</u> <u>Pubblico –</u>	ORARIO Lun 07.00-13.00 Mart 07.00-13.00 Merc 07.00-13.00 Giov 07.00-13.00 / 15.00-18.00



## Carta dei Servizi

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

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

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

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

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

Di seguito si inseriscono alcune foto significative dell'area:

Vista aerea



Vista generale dell'area ricezione



Cassoni per i rifiuti



### .14.3. GENZANO DI ROMA

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



## 14.5 Lanuvio

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

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

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

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

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

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

Cosa si può conferire al Centro di Raccolta:

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

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

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

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





## 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 SPA S.p.A. hanno adottato un sistema di raccolta rifiuti urbani domestici con modalità "Porta a Porta" presso le utenze del territorio comunale.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Centro Città "Servizio Notturno"

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

Esterno Città "Servizio Mattutino" (Sud-Est, Sud-Ovest, Fascia Montana)

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

## 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 SPA S.p.A. che gestisce il servizio di raccolta e trasporto rifiuti, l'Amministrazione del Comune di Albano Laziale ha ritenuto opportuno rimodulare il progetto di raccolta differenziata p.a.p. sulla prima porzione di territorio, modificandone area geografica e numero di abitanti.

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

### .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".

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

**17. RACCOLTA P.A.P. LARIANO**

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

## Utenze Domestiche (Ud)

rifiuto residuo

organico

carta

imballaggio vetro

imballaggio plastica e metalli

## Utenze Non Domestiche (UnD)

rifiuto residuo

organico

carta

imballaggio vetro

imballaggio plastica e metalli

imballaggio in cartone

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

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

## 18. RACCOLTA P.A.P. GENZANO DI ROMA

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

### Dal mese di Luglio 2023

#### Utenze Domestiche (Ud)

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

#### Utenze Non Domestiche (UnD)

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

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

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

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

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

## 19. RACCOLTA P.A.P. LANUVIO

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

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

### Utenze Domestiche (Ud)

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

### Utenze Non Domestiche (UnD)

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

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

### Centro storico, centro urbano e Campoleone

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

### Campagna e zone periferiche

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

RIFIUTO	FREQUENZA gg/Settimana
Carta e cartone	1/14
Residuo Secco	1/7

Tutti i calendari sono rinvenibili mediante l' applicazione JUNKER

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

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

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

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

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

## 21.SEGNALAZIONI RICEVUTE DAI CITTADINI

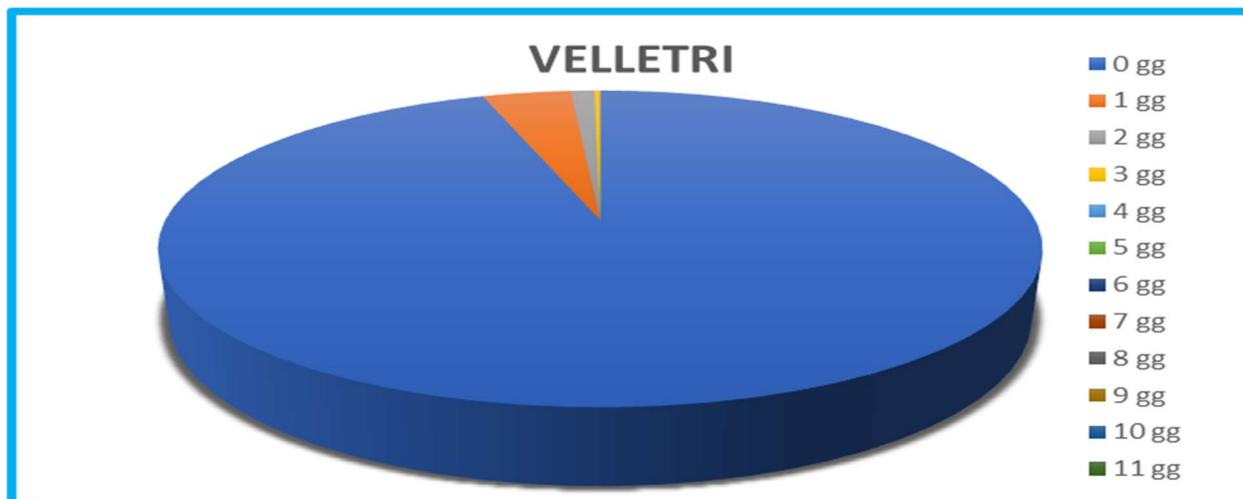
Di seguito siamo ad illustrare l'andamento ed il tipo di segnalazioni ricevute dai cittadini in merito ai servizi erogati.

## .21.1. VELLETRI – 2023

### .21.1.1. Tempi di Chiusura Segnalazioni

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

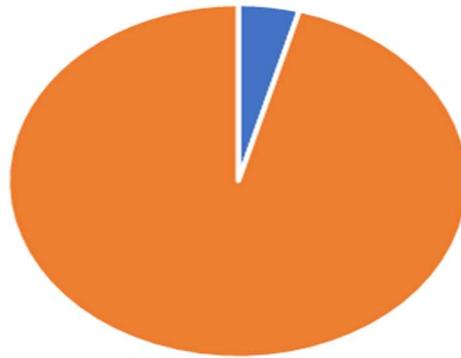
Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	370	94,87%	0 gg
1	15	3,85%	1 gg
2	4	1,03%	2 gg
3	1	0,26%	3 gg
4	0	0,00%	4 gg
5	0	0,00%	5 gg
6	0	0,00%	6 gg
7	0	0,00%	7 gg
8	0	0,00%	8 gg
9	0	0,00%	9 gg
10	0	0,00%	10 gg
11	0	0,00%	11 gg



## GESTIONE INGOMBRANTI

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

Raccolta Ingombranti Velletri



■ Ritiro Domiciliare   ■ Accessi CCR

ALBANO – 2023

## .21.1.2. Tempi di Chiusura Segnalazioni

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

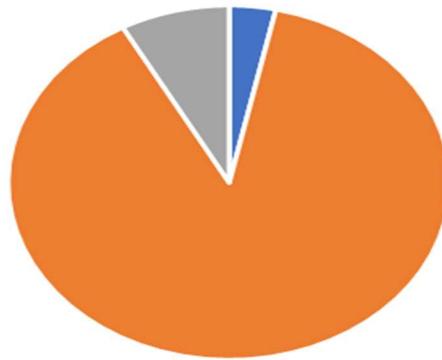
Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	217	57,87%	0 gg
1	138	36,80%	1 gg
2	12	3,20%	2 gg
3	2	0,53%	3 gg
4	3	0,80%	4 gg
5	1	0,27%	5 gg
6	0	0,00%	6 gg
7	2	0,53%	7 gg
8	0	0,00%	8 gg
9	0	0,00%	9 gg
10	0	0,00%	10 gg
11	0	0,00%	11 gg



## GESTIONE INGOMBRANTI

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

### Raccolta Ingombranti Albano Laziale



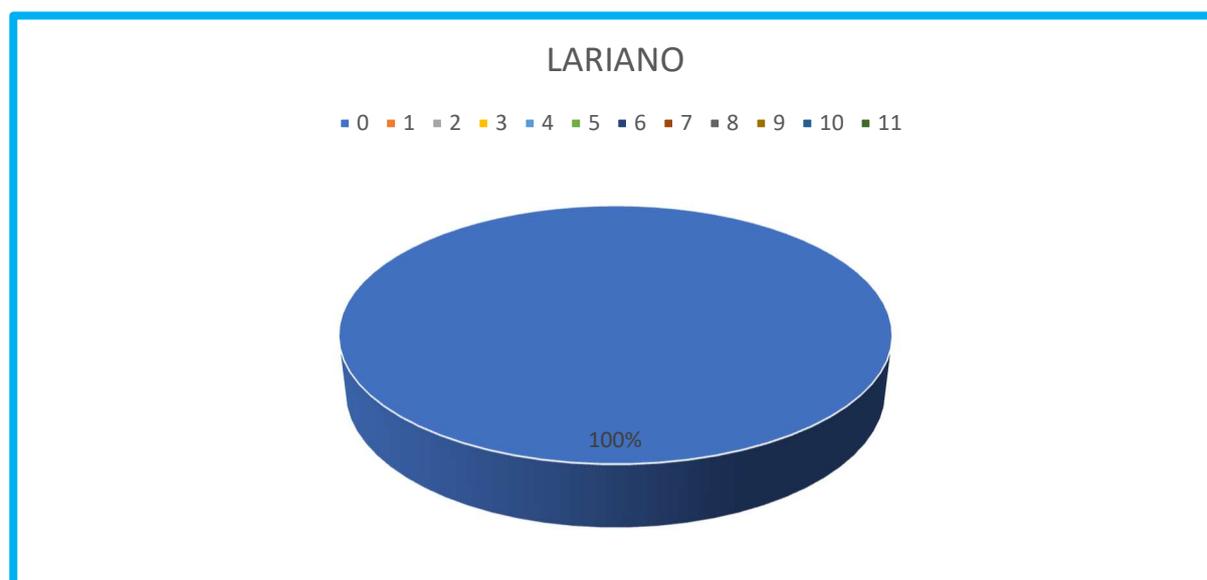
■ Ritiro Domiciliare   
 ■ Accessi CCR   
 ■ Eco Giornate 2023

LARIANO – 2023

## .21.1.3. Tempi di Chiusura Segnalazioni

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

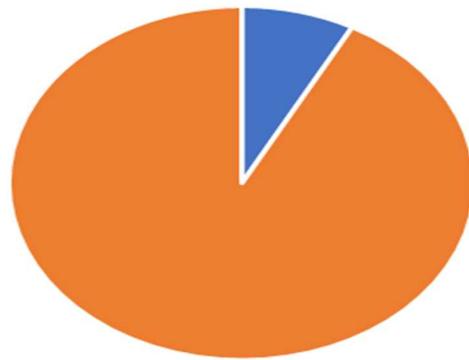
Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	83	100,00	0 gg
1	0	-	1 gg
2	0	-	2 gg
3	0	-	3 gg
4	0	-	4 gg
5	0	-	5 gg
6	0	-	6 gg
7	0	-	7 gg
8	0	-	8 gg
9	0	-	9 gg
10	0	-	10 gg
11	0	-	11 gg



## GESTIONE INGOMBRANTI

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

Raccolta Ingombranti Lariano



■ Ritiro Domiciliare ■ Accessi CCR

## .21.2. GENZANO – 2023

### .21.2.1. Tempi di Chiusura Segnalazioni

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

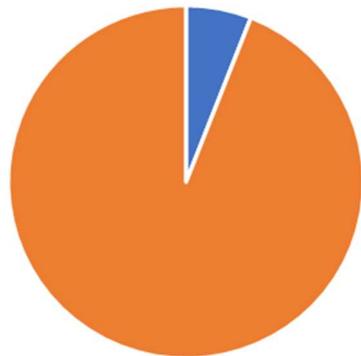
Giorni di Risposta	N reclami	%	GG
0	232	81,98%	0 gg
1	49	17,31%	1 gg
2	2	0,71%	2 gg
3	0	0,00%	3 gg
4	0	0,00%	4 gg
5	0	0,00%	5 gg
6	0	0,00%	6 gg
7	0	0,00%	7 gg
8	0	0,00%	8 gg
9	0	0,00%	9 gg
10	0	0,00%	10 gg
11	0	0,00%	11 gg



## GESTIONE INGOMBRANTI

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

Raccolta Ingombranti Genzano di Roma



■ Ritiro Domiciliare ■ Accessi CCR

## 22. QUESTIONARIO SODDISFAZIONE UTENTE

Gentile Cittadino,

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

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

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

Ringraziandola per la preziosa collaborazione, Le porgiamo Distinti Saluti.

Volsca Ambiente e Servizi SpA

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

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

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

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

I Suoi dati non verranno diffusi.

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

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

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

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

Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

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			
<b>Suggerimenti e Note</b>			



## Carta dei Servizi

### 23.SEGNALAZIONI E RECLAMI

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

MOTIVO DEL CONTATTO:  SEGNALAZIONE  RECLAMO

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

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

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

Recapiti di riferimento indirizzo: \_\_\_\_\_

dello scrivente: telefono: \_\_\_\_\_

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

orari preferiti di ricontatto: \_\_\_\_\_

(ove necessario)

Data \_\_\_\_\_

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

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