



# COMUNE DI LARIANO

Città Metropolitana Roma Capitale

## **CARTA DEI SERVIZI**

Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e Gestione Tariffe e  
Rapporti con gli utenti

**Antonella Iannucci**



## Sommario

1. SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI E GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	2
1.1 DATI GENERALI .....	2
1.2 GLOSSARIO .....	3
1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI/COMUNALI .....	5
1.4 SERVIZI EROGATI DAL COMUNE – LA TASSA SUI RIFIUTI TARI .....	6
1.5 STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA.....	6
2. GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO: RIFERIMENTI NORMATIVI .....	7
2.1 OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE – GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI .....	10
2.2 OBBLIGHI DI QUALITÀ TECNICA – GESTIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI.....	12
3. SEGNALAZIONI E RECLAMI .....	21
3.1 SEGNALAZIONE RECLAMI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI .....	21
3.2 SEGNALAZIONE RECLAMI SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI .....	23



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e**  
**Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti**

---

**1. SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI E GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI**

**1.1 DATI GENERALI**

<b>Sede Comunale e sportello</b>	Piazza S. Eurosia, 1 00076 Lariano RM
<b>Numero verde</b>	06/96499235 - 06/96499236
<b>Numero ufficio Tributi</b>	06/96499235 - 236
<b>E-mail</b>	<a href="mailto:tributi@comune.lariano.rm.it">tributi@comune.lariano.rm.it</a>
<b>PEC</b>	<a href="mailto:protocollo@pec.comune.lariano.rm.it">protocollo@pec.comune.lariano.rm.it</a>
<b>Sito web</b>	<a href="http://www.comune.lariano.rm.it">www.comune.lariano.rm.it</a>
<b>Trasparenza rifiuti</b>	<u>Servizio Igiene Pubblica - Carta della qualità del Servizio</u>
<b>Sportello al pubblico</b>	<u>Sportello fisico</u> : aperto al pubblico il Martedì e Giovedì dalle ore 09:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:15 alle ore 17:45 <u>Sportello online</u> : disponibile direttamente da sito istituzionale dell'Ente e raggiungibile 7/7gg 24h al giorno
<b>Sportello Telefonico</b>	Lunedì – mercoledì – venerdì dalle ore 08:30 alle ore 14:00 Martedì e Giovedì dalle ore 08:30 alle ore 14:00 e dalle ore 15:15 alle ore 18:00



## 1.2 GLOSSARIO

- attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;
- attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: *i)* accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); *ii)* gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o *call-center*; *iii)* gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; *iv)* promozione di campagne ambientali; *v)* prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
- attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;
- attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;
- Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA);
- Carta della qualità: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008;
- cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;
- contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti;
- disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;
- documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;
- Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138;
- Ente territorialmente competente (in seguito Comune) è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.
- gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);
- gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;
- giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;
- interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;
- livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;



## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e

### Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti

---

- operatore di centralino: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza; prestazione è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta;
- Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;
- Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;
- reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal
- regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;
- richiesta di attivazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta di variazione e di cessazione del servizio: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;
- richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;
- rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;
- TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF;
- segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e *online*), ove previsto;
- servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature;
- servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;
- servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;
- sportello *online*: è la piattaforma *web* che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di



## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e

### Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti

---

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

- TARI è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);
- tariffa corrispettiva è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;
- tariffazione puntuale è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;
- tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;
- utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;
- utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;
- variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa.

#### 1.3 RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI/COMUNALI

- D.P.C.M. 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; Legge 11/07/1995 n. 273 che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare gli schemi di riferimento;
- D.P.C.M. 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 di utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- D.Lgs. 03/04/2006 n. 152 "Norme in materia ambientale. Parte quarta. Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati";
- D. Lgs. 03/09/2020 n.116 "Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio. (20G00135)";
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;
- D.Lgs. n. 150/2009 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";
- D.Lgs. n. 206/2005 "Codice del Consumo";
- Delibera ARERA n. 385/2023/R/RIF del 3 agosto 2023 "Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani";
- Legge 27 luglio 2000, n. 212 Disposizioni in materia di statuto dei diritti del contribuente;
- Legge 27 dicembre 2013, n. 147 Disposizioni in materia di Tassa Rifiuti;



## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti

---

#### 1.4 SERVIZI EROGATI DAL COMUNE – LA TASSA SUI RIFIUTI TARI

La tassa sui rifiuti (TARI) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Nel territorio comunale è applicata la tariffa TARI di natura tributaria.

L'applicazione della TARI è disciplinata da apposito Regolamento approvato dal Comune.

La tariffa è formata da una componente fissa e una componente variabile. La componente fissa è destinata alla copertura dei costi fissi valorizzati nel Piano Economico Finanziario mentre la componente variabile è finalizzata alla copertura dei costi variabili del Piano Economico Finanziario (parte variabile 1) nonché sulla base del numero degli svuotamenti (rifiuti indifferenziati) effettuati dalla singola utenza. Il Comune gestisce il servizio di gestione tariffe e rapporto con gli utenti utilizzando le forme e gli strumenti organizzativi e gestionali ritenuti più idonei per il raggiungimento dei più elevati livelli di efficienza, efficacia ed economicità.

Il Comune assolve a diversi compiti strettamente connessi tra loro, attraverso l'interazione dello sportello TARI che si occupa del front e back office e dell'organizzazione complessa che è ad esso sovraordinata, quali:

- predisporre il Piano Economico Finanziario e le tariffe per l'approvazione da parte del Consiglio Comunale;
- gestisce l'applicazione della tariffa ed il connesso rapporto con gli utenti in base agli eventi che incidono sulla determinazione della stessa come l'acquisizione delle dichiarazioni di occupazione, di cessazione e variazione;
- elabora la liquidazione del tributo e ne cura la stampa ed il recapito;
- gestisce le attività di accertamento e contenzioso in tutte le fasi in cui si articolano.

#### 1.5 STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E QUALITÀ TECNICA

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

Ai sensi del TQRIF l'ETC ha posizionato la gestione del Comune di Lariano nello Schema I. Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella tabella 1 e 2 riportate al paragrafo successivo.

Dal momento che le attività incluse nel servizio integrato di gestione rifiuti sono svolte da soggetti distinti, l'ETC, ai sensi del TQRIF, ha individuato i seguenti gestori obbligati agli adempimenti previsti dalla regolazione in materia:

- A. il Comune di LARIANO in qualità di gestore dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti per le prestazioni inerenti:
  1. richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio (che per l'Autorità equivalgono alle dichiarazioni/comunicazioni della TARI e della tariffa corrispettiva) ed i loro effetti (titolo II TQRIF);
  2. riferimento ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI (titolo III TQRIF);
  3. richieste di rettifica degli importi addebitati (in pratica la procedura dei rimborsi) (titolo III TQRIF);
  4. punti di contatto con l'utente (sportello fisico e virtuale e servizio telefonico) (titolo IV TQRIF).
  5. termine per il pagamento, modalità e strumenti di pagamento, periodicità di riscossione, modalità per la rateizzazione dei versamenti – titolo V TQRIF- (prevedendo rateizzazioni che riguardano gli avvisi di pagamento, in favore dei beneficiari del bonus sociale, di ulteriori utenti disagiati individuati dall'ETC ed in caso di importo addebitato superiore al 30% del valore medio dei documenti di



## CARTA DEI SERVIZI

### Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti

- riscossione emessi negli ultimi 2 anni);
6. fuoriuscita dal servizio pubblico di gestione dei rifiuti, per le utenze non domestiche, con particolare riferimento alla procedura per la dimostrazione dell'avvenuto avvio a recupero dei rifiuti urbani (disponendo tempistiche e modalità sia per le utenze sia per la verifica da parte dell'ente).
- B. Volsca Ambiente SPA in qualità di gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le prestazioni inerenti
1. ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alle attività di propria competenza (raccolta e trasporto dei rifiuti, spazzamento e lavaggio strade);
  2. al ritiro dei rifiuti su chiamata;
  3. agli interventi per disservizi e per la consegna e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare;
  4. alle disposizioni relative alla continuità e regolarità del servizio di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio delle strade;
  5. alla sicurezza del servizio.

## 2. GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO: RIFERIMENTI NORMATIVI

### APPENDICE I – Allegato A Deliberazione n.15/2022/R/rif Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti SCHEMA I

Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a. <sup>1</sup>
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e**  
**Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti**

Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

**Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani SCHEMA I**

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



**CARTA DEI SERVIZI**  
**Servizio Raccolta e Trasporto Rifiuti e**  
**Gestione Tariffe e Rapporti con gli utenti**

---

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

---

n.a. si intende "non applicabile" allo schema di riferimento



## 2.1 OBBLIGHI DI QUALITÀ CONTRATTUALE – GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

### ATTIVAZIONE, VARIAZIONE E CESSAZIONE DEL SERVIZIO

Il Comune avvalendosi della potestà regolamentare ad esso spettante (art. 52 D.lgs 446/1997) ha disciplinato all'art. 26 e ss. del vigente regolamento comunale le modalità di assolvimento degli obblighi ad esso spettanti rispetto all'attivazione, variazione e cessazione del servizio.

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile e comunque non oltre il 30 giugno dell'anno successivo, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link <http://www.comune.lariano.rm.it> nell'apposita area tematica "Tributi Locali - Sportello del Contribuente" sezione "Modulistica"-> Tari -> Dichiarazione Tari.

Le richieste di variazione e di cessazione del servizio devono essere inviate al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari, e comunque non oltre il 30 giugno dell'anno successivo, via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici ovvero compilabile online al seguente link <http://www.comune.lariano.rm.it> nell'apposita area tematica "Tributi Locali - Sportello del Contribuente" sezione "Modulistica"-> Tari -> Dichiarazione Tari.

Risposta del gestore

La risposta alle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio è formulata in modo chiaro e comprensibile entro il termine di trenta (30) giorni lavorativi decorrenti dalla data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Le richieste di attivazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile come indicato nella richiesta dell'utente.

Le richieste di cessazione del servizio producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la cessazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine predetto, ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine salvo che il contribuente dimostri di non aver continuato l'occupazione, la detenzione o il possesso dei locali e delle aree, ovvero se il tributo è stato assolto dal soggetto subentrante a seguito di dichiarazione o in sede di recupero d'ufficio. Le richieste di variazione del servizio che comportano una riduzione dell'importo da addebitare all'utente producono i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione se la relativa richiesta è presentata entro il termine ovvero dalla data di presentazione della richiesta se successiva a tale termine. Diversamente, le richieste di variazione che comportano un incremento dell'importo da addebitare all'utente producono sempre i loro effetti dalla data in cui è intervenuta la variazione.

### CONSEGNA ATTREZZATURE

A seguito dell'iscrizione a ruolo l'utente potrà ritirare le attrezzature necessarie per la corretta separazione dei rifiuti recandosi negli orari di apertura presso l'apposito sportello messo a disposizione dalla VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA in Via Giuseppe Garibaldi, 314.

### RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI

La procedura per la gestione dei reclami e delle richieste scritte di informazioni è implementata internamente ma non regolata compiutamente quanto a tempistiche e conformità a contenuti prestabiliti nelle risposte e nei modelli utilizzabili. Le richieste scritte sono in primis classificate per una corretta trattazione (mera richiesta di informazioni o rimostranza, rettifica degli importi addebitati o istanza in autotutela).



***Procedura di presentazione dei reclami scritti e di rettifica degli importi addebitati***

Il modulo per il reclamo scritto e per la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati può essere inoltrato a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico, scaricandolo dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, ovvero compilabile online al seguente link <http://www.comune.lariano.rm.it> nell'apposita area tematica "Tributi Locali - Sportello del Contribuente" sezione "Modulistica"

È fatta salva la possibilità per l'utente di inviare al gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati, senza utilizzare il modulo di cui sopra.

**RISPOSTA DEL GESTORE**

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

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

**PUNTI DI CONTATTO**

***Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online***

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione uno sportello presso la sede comunale il cui accesso è consentito nei seguenti giorni e orari:

	<i>Martedì</i>	<i>09:00 - 13:00</i> <i>15:15 - 17:45</i>
	<i>Giovedì</i>	<i>09:00 - 13:00</i> <i>15:15 - 17:45</i>

**OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO**

Il Comune di Lariano, gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ha attivi i seguenti numeri dedicati - 06/96499235 – 236 - cui gli utenti possono rivolgersi per tutto ciò che concerne il servizio di gestione delle tariffe.

Volsca Ambiente SPA, gestore della raccolta e trasporto, ha attivato il numero verde 800.453.333 cui gli utenti possono richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

**MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI**

***Termine per il pagamento***

La riscossione ordinaria della TARI viene effettuata in sei rate, scadenti nei mesi di aprile, maggio, luglio, settembre, ottobre, novembre, salvo diversa determinazione fatta con la delibera di approvazione delle tariffe, mediante invio di avviso ordinario di pagamento. Resta ferma la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Il termine di scadenza per il pagamento in unica soluzione ovvero della prima rata il termine di scadenza per il pagamento è fissato in almeno 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione, come da indicazioni riportate nel documento di riscossione.



### ***Modalità e strumenti di pagamento***

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti garantisce all'utente almeno una modalità di pagamento gratuita dell'importo dovuto per la fruizione del servizio.

Qualora il gestore preveda una modalità di pagamento onerosa, non può essere eventualmente addebitato all'utente un onere superiore a quello sostenuto dal gestore stesso per l'utilizzo di detta modalità.

Il pagamento della TARI è previsto con modello F24, che costituisce una modalità gratuita per il contribuente, ovvero con le modalità di pagamento offerte dai servizi elettronici di incasso e di pagamento interbancari e postali.

### ***Periodicità di riscossione***

La riscossione ordinaria della TARI viene effettuata in sei rate, scadenti nei mesi di aprile, maggio, luglio, settembre, ottobre, novembre, salvo diversa determinazione fatta con la delibera di approvazione delle tariffe, mediante invio di avviso ordinario di pagamento. Resta ferma la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione.

### ***Modalità per la rateizzazione dei pagamenti***

Il Comune è tenuto a garantire la possibilità di ulteriore rateizzazione dell'avviso ordinario di pagamento per i seguenti casi:

- a. agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico;
- b. qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.

L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cinquanta (50) euro.

La richiesta di rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.

### ***Modalità e tempo di rettifica degli importi non dovuti***

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta evidenzino un credito a favore dell'utente, l'importo erroneamente addebitato, viene accreditato mediante:

- a) detrazione dell'importo non dovuto nel primo documento di riscossione utile;
- b) rimessa diretta, nel caso in cui l'importo da accreditare sia superiore a quanto addebitato nel documento di riscossione o la data di emissione del primo documento di riscossione utile sia superiore al termine di 120 giorni lavorativi dal ricevimento dell'istanza.

## **2.2 OBBLIGHI DI QUALITÀ TECNICA – GESTIONE DEL SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI**

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

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

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

### **INTERVENTI PER DISSERVIZI E PER RIPARAZIONI DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE**

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, ovvero al gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente al gestore della raccolta e trasporto, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e fisico, ove previsto, o tramite il servizio telefonico.



### CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

Sul sito <https://www.volscambiente.it> sono reperibili i calendari dei servizi di raccolta domiciliare con esplicitati giorni ed orari di passaggio di ogni singola frazione raccolta, i calendari sono consultabili dagli utenti semplicemente scegliendo il Comune nella sezione Eco Calendari o attraverso l'app Junker.

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

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

### SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

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

### 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.

#### *Comunicazione telefonica*

La comunicazione diretta tra VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA e il cittadino avviene tramite Call Center. Il servizio di Call Center viene garantito dal lunedì al venerdì, festivi esclusi, dalle 8.00 alle 14.00. ed il Lunedì e giovedì anche dalle 15.00 alle 18.00: l'utente può accedere al servizio di Call Center tramite rete fissa, chiamando il numero 06/96154012-14, **Numero Verde 800.453.333**

Il cittadino può contattare il numero telefonico:

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

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

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

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



### ***Sito Internet***

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

### ***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.

### ***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.

### ***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.

## **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.



## **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.

### ***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.

### ***Continuità***

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

### ***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.

### **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".

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

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

### **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.

### **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.

## **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**, attivi dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 14.00, il sabato dalle 8.00 alle 12.00; 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 sole 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.

### **CENTRO DI RACCOLTA COMUNALE**

Il servizio di gestione del Centro di Conferimento comunale sito in Via Giuseppe Garibaldi, 314, 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 Lariano, 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. n. 35 del 17/10/2024.

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 28/08/2014. Di seguito si riportano alcuni dati del servizio, per come è stato organizzato.

VOCE	DATO	NOTE
<u>n° utenti servizio (Persone)</u>	100	Fonte Dati Comune
<u>n° potenziali utilizzatori del servizio</u>	6048 UD 648 UND	Utenze domestiche o utenze non domestiche previa autorizzazione comunale
<u>Kmq di territorio coperti dal servizio</u>	22,00 kmq	Tutto il territorio comunale.
<u>Operatori</u>	2	Addetti al ricevimento, censimento, indirizzamento e controllo dei Cittadini Utenti
<u>fasce orarie apertura CDR</u>	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 06.9647998
<u>tariffe applicate</u>	Gratis	Non è previsto alcun tipo di pagamento diretto da parte dei Cittadini Utenti, in nessuna forma e modalità.

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, come da elenco riportato nella DGC n. 40 del 14/06/2016:

CER	DESCRIZIONE RIFIUTO
-----	---------------------



08 03 18	Toner per stampa esauriti diversi dalla voce 08 03 17*
15 01 01	Imballaggi in carta e cartone
15 01 02	Imballaggi in plastica
15 01 03	Imballaggi in legno
15 01 04	Imballaggi metallici
15 01 07	Imballaggi in vetro
20 01 01	Carta e cartone
20 01 02	Vetro
20 01 23*	Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi (Inserire)
20 01 25	Oli e grassi commestibili
20 01 34	Batterie e accumulatori diversi dalla voce 20 01 33
20 01 36	Apparecch. Elettr.ed elettron. fuori uso, diverse dalle voci 20 01 21, 20 01 23 e 20 01 35
20 03 07	Rifiuti ingombranti avviati a recupero
15 01 06	Imballaggi di materiali misti (vetro e metallo)
20 01 08	Rifiuti biodegradabili di cucine e mense
20 01 10	Abbigliamento
20 01 21*	Tubi fluorescenti ed altri contenenti mercurio
20 01 26*	Oli e grassi diversi dalla voce 20 01 25
20 01 31*	Medicinali citotossici
20 01 33*	Batterie e accumulatori
20 01 35*	App. elettr. ed elettron., diverse dalle voci 200121, 200123 con componenti pericolosi
20 01 38	Legno diverso dalla voce 20 01 37
20 01 40	Metallo
20 02 01	Rifiuti Biodegradabili

## RACCOLTA P.A.P. LARIANO

### *Servizio di raccolta PAP*

L'avvio del servizio raccolta rifiuti in modo differenziato è iniziato il 28/11/2011.

Detto servizio copre oggi il 100% del territorio, con il seguente calendario per le Utenze Domestiche:

RIFIUTO	FREQ. gg/Sett.	Colore Mastello
Umido	2/7	Marrone
Plastica-Metallo	1/7	Busta Gialla
Vetro/ Carta	1/15	Verde - Bianco
Residuo Secco	1/7	Grigio con micro chip per conteggio prelievi
Pannolini e Pannoloni	2/7	Rosa

Per le utenze non domestiche invece i calendari sono due:

#### 1. UND Intero Territorio:

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
UMIDO UND						
RESIDUO UND						
IMBALLAGGIO IN PLASTICA UND						
CARTA E CARTONE UND						
VETRO E METALLO UND						
IMBALLAGGIO CARTONE UND						



## 2. UND Piazza Santa Eurosia

	LUNEDI	MARTEDI	MERCOLEDI	GIOVEDI	VENERDI	SABATO
UMIDO UND S.EUROSIA						
RESIDUO UND S.EUROSIA						
IMBALLAGGIO IN PLASTICA UND S.EUROSIA						
CARTA E CARTONE UND S.EUROSIA						
VETRO E METALLO UND S.EUROSIA						
IMBALLAGGIO CARTONE UND S.EUROSIA						

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 Lariano".

Nel mese di Gennaio 2025 è entrata in vigore la Tariffa Puntuale dei Rifiuti (Tarip), al cittadino del Comune di Lariano, 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).

Tutti i calendari sono rinvenibili mediante l' applicazione JUNKER.

### 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



### 3. SEGNALAZIONI E RECLAMI

#### 3.1 SEGNALAZIONE RECLAMI GESTIONE TARIFFE E RAPPORTI CON GLI UTENTI

##### Questionario sui servizi ai cittadini del Servizio Tributi

Genere intervistato:

uomo     donna

Età:

18-45     over 46

Motivi del contatto:

istanza     informazioni     altro (es, bollettazione, accertamento)

relativamente a quale tipologia:

TARI     IMU/TASI     CUP |

indichi il tempo di attesa per la ricezione del servizio a sportello:

(entro 15 minuti)     (da 16 a 30minuti)     (oltre la ½ ora)

relativamente alla sua ultima visita presso il nostro sportello, ci dica quanto a suo avviso i seguenti aggettivi descrivono l'operatore che l'ha servita:

	<i>molto</i>	<i>sufficientemente</i>	<i>per nulla</i>
preparato	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
cortese	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
veloce	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
risolutivo (*)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

**(\*) capace di chiarire e a trovare possibili soluzioni alle problematiche**

"In generale, quanto è soddisfatto del servizio ricevuto allo sportello?":

*molto*     *abbastanza*     *per nulla*

Rispetto a sue eventuali esperienze dirette nel passato, ritiene in generale che la qualità del nostro servizio di sportello sia:

*migliorata*     *invariata*     *peggiorata*

**Eventuali osservazioni personali**

---

---



### MODULO RECLAMO

Al Responsabile del Ufficio Tributi

Comune di \_\_\_\_\_

Via \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Dati del segnalante:

NOME	
COGNOME	
INDIRIZZO	
RECAPITO TELEFONICO	
E-MAIL	

Oggetto del reclamo:

--

Motivo:

<input type="checkbox"/>	Ritardo	<input type="checkbox"/>	Omissione
<input type="checkbox"/>	Scortesia		
<input type="checkbox"/>	Altro (SPECIFICARE)		

Proposta di miglioramento del servizio:


Data \_\_\_\_\_

Firma \_\_\_\_\_

Spazio per eventuali osservazioni dell'ufficio coinvolto:


Il funzionario

Decisione del Responsabile:


Il Responsabile



### 3.2 SEGNALAZIONE RECLAMI SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

Spett.le VOLSCA AMBIENTE E SERVIZI SPA SPA Via Troncavia n. 6 00049 Velletri (RM) mail: <a href="mailto:info@volscambiente.it">info@volscambiente.it</a> pec : <a href="mailto:volscaservizispa@legalmail.it">volscaservizispa@legalmail.it</a>	
MOTIVO DEL CONTATTO: <input type="checkbox"/> SEGNALAZIONE <input type="checkbox"/> RECLAMO	
CONTATTO PER LA SEDE DI : <input type="checkbox"/> VELLETRI <input type="checkbox"/> ALBANO <input type="checkbox"/> LARIANO <input type="checkbox"/> GENZANO DI ROMA <input type="checkbox"/> LANUVIO	
Il sottoscritto/a: (nome e cognome)	_____
Fa presente quanto segue:	_____ _____ _____ _____ _____ _____ _____ _____
Recapiti di riferimento dello scrivente:	indirizzo: _____ telefono: _____ mail: _____ orari preferiti di ricontatto: _____ (ove necessario)