



*Città di*  
**FROSINONE**  
ASSESSORATO ALL'AMBIENTE



# CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

il nostro impegno per  
una città pulita e bella.



# Frosinone sei TU

Prenditene cura!



**DE VIZIA**  
transfer



urbaser

## SOMMARIO

PREMESSA .....	3
1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO .....	3
2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI.....	4
3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO.....	5
<b>Informazioni sul gestore .....</b>	<b>5</b>
<b>Territorio servito .....</b>	<b>6</b>
<b>Scelta dello schema di servizio.....</b>	<b>6</b>
<b>Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.) .....</b>	<b>6</b>
<b>Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....</b>	<b>7</b>
<b>Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione .....</b>	<b>10</b>
<b>Trasparenza.....</b>	<b>11</b>
<b>Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni.....</b>	<b>11</b>
<b>Privacy.....</b>	<b>16</b>
<b>Validità della Carta del servizio.....</b>	<b>16</b>

## **PREMESSA**

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la delibera n. 15 del 18 gennaio 2022, pone in capo all'Ente territorialmente competente l'**obbligo di approvare per ogni gestione un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani**. In caso di pluralità di gestori dei singoli servizi, l'Ente territorialmente competente dovrà anche integrare in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza.

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani dovrà poi:

- essere pubblicata sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi che lo compongono;
- essere conforme alle disposizioni del TQRIF allegato alla sopracitata delibera 15/2022;
- indicare il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori;
- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità, nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

**Il presente schema di Carta della qualità del servizio contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione.**

Si precisa che per il servizio di gestione dei rifiuti urbani, a differenza di altri servizi regolati dall'ARERA, la normativa non prescrive uno schema di riferimento unico per la predisposizione della Carta della qualità dei servizi. Pertanto, per gli aspetti di qualità attinenti ai rapporti tra gestore del servizio e utente a livello nazionale, si fa riferimento alle disposizioni di carattere generale, *in primis* alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, che introduce i principi a cui deve essere uniformata progressivamente l'erogazione dei servizi pubblici e, nello specifico, i concetti di standard di qualità e quantità delle prestazioni rese dai soggetti erogatori del servizio.

## **1. COSA È E A COSA SERVE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.



## 2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta 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 di 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.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

### 3. CONTENUTI MINIMI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

#### Informazioni sui gestori

L'A.T.I. (Associazione Temporanea tra Imprese) ovvero R.T.I. (Raggruppamento Temporaneo tra Imprese) è composto da due delle principali aziende operanti –rispettivamente- in ambito **nazionale** (De Vizia Transfer S.p.A.) e **mondiale** (Urbaser S.A.).

Il Raggruppamento Temporaneo di Imprese	
<b>Mandatataria</b>	 <p><b>DE VIZIA TRANSFER S.P.A.</b> Via Duino, 136 – 10127 Torino – Italia (IT) P.IVA 03757510015</p>
<b>Mandante</b>	 <p><b>URBASER S.A.</b> Camino de Hormigueras, 171 – 28031 Madrid – Spagna (ES) P.IVA A79524057</p>

#### ***De Vizia Transfer S.p.A.***

L'azienda De Vizia Transfer S.P.A. è leader nazionale nel settore dell'igiene urbana. Sviluppa un fatturato annuo superiore a 130 milioni di euro, impiega un organico di oltre 1.600 dipendenti e gestisce servizi di igiene ambientale per più 1.300.000 abitanti. Vanta un'esperienza pluriennale nella gestione dei rifiuti, esperienza che spazia dal trasporto dei rifiuti speciali alla progettazione, realizzazione e gestione impianti di trattamento, recupero e smaltimento di rifiuti di natura sia liquida che solida, di provenienza sia urbana che speciale, alle bonifiche ambientali. A titolo esemplificativo e con riserva di fornire maggiore dettaglio qualora ritenuto necessario:

- Ha gestito le discariche dedicate allo smaltimento dei rifiuti urbani di Ariano Irpino (AV), Cassino (FR) e Serre (SA).
- Ha realizzato l'impianto di digestione anaerobica e compostaggio di Codroipo (UD) per conto della Società DESAG S.c. a r.l., e di Eboli (SA).
- Ha gestito l'impianto di selezione e trito-vagliatura per rifiuti urbani di Battipaglia (SA) e gestisce un analogo impianto ubicato a Carbonia (CI) al servizio della Provincia di Carbonia-Iglesias.

- Ha gestito la bonifica ambientale dell'ex area Italsider di Bagnoli (NA) dove ha eseguito le fasi di caratterizzazione, scavo, vagliatura e lavaggio dei terreni, Bioremediation, recupero in situ e trasporto a smaltimento.
- Gestisce le stazioni di stoccaggio e travaso di rifiuti urbani di Cagliari.

### ***Urbaser S. A.***

Urbaser S.A. è uno dei principali operatori mondiali nel settore dei servizi ambientali ed ecologici. Opera in 4 continenti (esclusa Australia) con più di 160 aziende controllate dal gruppo. Sviluppa un fatturato annuo di oltre 1 miliardo di euro, impiega un organico di oltre 30.000 dipendenti e gestisce servizi di igiene ambientale per più di 50.000.000 di abitanti. Opera nei principali settori del comparto ambientale (servizi, impianti, bonifiche e progettazione). In particolare i numeri caratteristici dell'unità servizi di igiene urbana sono i seguenti:

- Raccolta e trasporto rifiuti per oltre 11 milioni di abitanti annui, corrispondenti ad un quantitativo complessivo di rifiuti solidi urbani gestiti superiore a 5 milioni di tonnellate.
- Pulizia territoriale ed urbana in comuni per oltre 14 milioni di abitanti annui corrispondenti a 8 milioni di Km di strade pulite.
- Gestione e manutenzione di spazi a verde per una superficie complessiva superiore a 60 milioni di metri quadrati.

### **Territori serviti**

L'Ati De Vizia Transfer S.p.a./Urbaser SA opera su tutto il territorio comunale di Frosinone.

### **Scelta dello schema di servizio**

Il comune di Frosinone si è posizionato nello schema regolatorio livello I previsto dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

**INSERIRE DELIBERA DI APPROVAZIONE ETC.**

### **Certificazioni adottate dai gestori (p.e. di qualità, etiche, ambientali, etc.)**

La soc. De Vizia Transfer S.p.a. adotta i seguenti sistemi di gestione:

1. SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ ISO 9001:2015
2. SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTE ISO 14001:2015
3. SISTEMA DI GESTIONE SICUREZZA ISO 45001:2018
4. SISTEMA DI GESTIONE ETICA SOCIALE ISO 26000:2014

**Principi ai quali si ispira il gestore nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:**

L'azienda eroga il servizio nel rispetto dei seguenti principi:

- **Eguaglianza**

Il Gestore nell'erogazione del servizio di nettezza urbana si impegna al rispetto del principio di eguaglianza degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica. Viene inoltre garantita la parità di trattamento del servizio prestato tra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce d'utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

- **Imparzialità**

Il Gestore ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo devono essere interpretate le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

- **Continuità**

Costituisce impegno prioritario garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni ed adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi. L'interruzione o la parziale esecuzione del servizio potranno essere imputabili solo a: guasti — incidenti imprevisti; mancanza o chiusura impianti di conferimento; cause di forza maggiore. In caso di interruzioni imputabili all'A.T.I., la comunicazione al cittadino avverrà anticipatamente o tempestivamente in modo da permettere a quest'ultimo di essere informato. In caso di interruzioni dovute a causa di forza maggiore l'A.T.I. interverrà prontamente, previa adeguata informazione, al fine di recare il minor disagio possibile.

- **Efficienza ed efficacia**

L'A.T.I. persegue l'obiettivo del miglioramento continuativo del livello di efficacia e di efficienza dei propri servizi adottando le soluzioni organizzative procedurali e tecnologiche più confacenti allo scopo. Nell'ambito del processo di miglioramento continuativo del proprio sistema, oltre le verifiche volte a garantire la conformità del servizio ai requisiti specificati, sono state previste ed attuate misure e valutazioni per verificare la soddisfazione del cliente, del committente e delle parti coinvolte (interfacce con la collettività).

A tal fine sono stati predisposti dei "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) in grado di esprimere giudizi sul servizio dalla cui analisi si possono evincere valutazioni circa la competenza e la professionalità profusa nell'espletamento delle attività, la disponibilità, la tempestività di intervento, la qualità del servizio percepita dall'utente, ecc.. L'A.T.I. svolgerà annualmente un'indagine del grado di soddisfazione dell'Utenza e la renderà pubblica attraverso il sito internet istituzionale. Tutti i dati di ritorno dei questionari sono raccolti periodicamente dal Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale ed i risultati elaborati e inseriti nel report presentato e discusso in sede di Riesame del Sistema di Gestione al fine di predisporre attività di miglioramento del servizio. Inoltre, tali questionari, identificandosi quali "strumenti di misurazione" della bontà del servizio, sono soggetti a taratura periodica; l'analisi dei dati di ritorno consente infatti di valutare l'efficacia dello strumento e di suggerire eventualmente azioni volte alla rimozione delle eventuali problematiche e al miglioramento del servizio.

- **Sicurezza e rispetto dell'ambiente**

L'A.T.I. nello svolgimento del servizio, garantisce in ogni attività la tutela dei cittadini nonché la salvaguardia dell'ambiente. Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Per poter garantire maggiore qualità al servizio, l'A.T.I. si è dotata di sistemi di gestione qualità e ambiente, per i quali ha conseguito la certificazione di conformità alle norme ISO rilasciata da appositi organismi indipendenti e qualificati al termine di un significativo percorso di verifiche e controlli. Il conseguimento e il mantenimento nel tempo delle certificazioni costituiscono una garanzia della volontà aziendale di miglioramento continuo costituendo un importante riscontro di attendibilità dei dati forniti, anche indipendentemente dai controlli svolti dagli organismi preposti o da altri soggetti a ciò deputati secondo le vigenti norme di legge.



- **Comportamento e formazione del personale**

L'A.T.I. s'impegna a curare in maniera particolare la cortesia nei confronti dell'utente e fornisce ai dipendenti le opportune istruzioni. Il personale operativo è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, all'agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nell'adempimento degli obblighi. I "Questionari di soddisfazione dei clienti" (vedi infra) possono essere utilizzati anche a tal fine. I dipendenti sono, inoltre, tenuti a rendere disponibili le proprie generalità.

- **Partecipazione**

Il Gestore, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'Utente alla prestazione del servizio. L'Utente può avanzare proposte, suggerimenti e reclami. Il cittadino può segnalare le violazioni rispetto ai principi ed agli standards contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale ai numeri telefonici indicati o per iscritto alla casella di posta elettronica dedicata. Tutti i reclami ricevuti, sia verbali che informatizzati, sono comunicati/trasmessi al Responsabile del Sistema di Gestione Ambientale con conseguente registrazione nell'apposito elenco reclami; segue comunicazione al Direttore Tecnico e Direttore Generale con successiva risoluzione e gestione ritenute opportune. Per facilitare il cittadino è stato predisposto un modulo Aziendale, allegato alla presente Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Nel reclamo il cittadino deve fornire tutte le informazioni utili in suo possesso per poter consentire l'istruttoria di verifica.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

La chiarezza e la comprensibilità delle comunicazioni del linguaggio e dei simboli è essenziale. L'A.T.I. si impegna a fornire una esaustiva e capillare diffusione delle informazioni utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e comprensibili. Gli operatori sono espressamente formati sul servizio da eseguire sul territorio, oltre ad essere aggiornati sul tipo di servizio svolto con lo scopo di poter soddisfare le richieste dall'utenza in modo rapido ed esaustivo.

- **Accessibilità alle informazioni**

Per garantire ai cittadini la costante informazione sulle procedure e le iniziative aziendali che possono interessarlo l'A.T.I. utilizzerà i seguenti strumenti:

- sito internet <https://www.differenziatafrosinone.it>;

- materiale informativo;
- numero verde 800.046.306 (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);
- Info Point in via Armando Vona n. 121 e centro di raccolta comunale Via della Dogana (orari consultabili online all'indirizzo web suindicato);

- **Campagne di informazione e sensibilizzazione**

L'A.T.I. si impegna ad assicurare una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di svolgimento dei servizi e ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- campagne informative, realizzate in occasione dell'avvio o dell'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo (opuscoli, pieghevoli, volantini) da inviare agli Utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- predisposizione e distribuzione a tutte le utenze di un calendario annuale con indicazione dei giorni e orari delle modalità delle varie raccolte;
- punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- incontri informativi e forum con i cittadini in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario rinnovare l'informazione;
- sensibilizzazione ed educazione ambientale nelle scuole finalizzata a diffondere la conoscenza e la partecipazione degli alunni rispetto alle problematiche ambientali;
- avvicinare i più piccoli all'ambiente naturale;
- educare alla coscienza e al rispetto dell'ambiente;
- responsabilizzazione e consapevolezza del ruolo giocato dai singoli individui;
- favorire una sensibilizzazione ecologica concreta e attiva.

- **Organi di tutela**

Gli utenti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla erogatrice dei servizi possono rivolgersi agli uffici comunali competenti.

### **Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione**

Le informazioni in merito ai servizi ed alle modalità di erogazione sono disponibili sul sito <https://www.differenziatafrosinone.it>.

## **Trasparenza**

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 in capo al gestore Ati De Vizia Transfer S.p.a./Urbaser SA sono disponibili sul sito <https://www.differenziatafrosinone.it> e sul sito <https://www.differenziatafrosinone.it/arera-2022>.

## **Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni**

Sulla base dello schema regolatorio scelto, la Carta della qualità deve contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione:

- degli obblighi di servizio;
- degli indicatori e dei relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti dall'Autorità;
- degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'Ente territorialmente competente.

Si riportano di seguito gli obblighi di servizio previsti dallo **Schema Regolatorio Livello I**, scelto dal Comune di Frosinone, previsto dell'articolo 3 del TQRIF allegato alla delibera ARERA 15/2022.

### ***Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5.***

Il presente documento è la carta della qualità dei servizi adottata dal Comune di Frosinone e dall'Ati DE VIZIA Transfer SpA/Urbaser SA per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

1. Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7 (Tributi)
2. Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11 (Tributi)
3. 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 (Tributi)

### ***Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22***

1. A disposizione degli utenti è operativo uno sportello conoscitivo online, accessibile dalla home page del sito internet <https://www.differenziatafrosinone.it>.
2. In via Armando Vona n. 121 ed in via della Dogana sono aperti i centri di informazione dedicati alla raccolta differenziata dei rifiuti in città. I Centri sono dotati di ampi parcheggi gratuiti.
3. I Centri Informazioni e gli Infopoint sono aperti secondo gli orari riportati sui rispettivi calendari ed il personale è a disposizione per soddisfare qualsiasi richiesta sulle novità e sulle attività del nuovo appalto dei servizi integrati di igiene urbana e per le indicazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, oltre che consentire la segnalazione di eventuali disservizi.

**Attraverso tali strumenti sarà possibile reperire informazioni su:**

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle piazze per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per l'eventuale scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali informazioni per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

*(manca indicazione sportello tributi)*

**Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22**

1. È attivo e operativo il **numero verde 800.046.306**, attraverso il quale è possibile prenotare il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, rae, sfalci/ramaglie etc..

**Attraverso tale strumenti sarà possibile reperire informazioni su:**

- a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle piazze per le zone di interesse;
- b) elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- c) descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- d) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- e) ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- f) eventuali informazioni per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;
- g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

*(manca indicazione sportello tributi)*

*Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3) (tributi)*

***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***

1. Possono essere ritirati a domicilio gli oggetti di dimensioni medio/grandi che non devono essere abbandonati per strada come: mobili e rifiuti legnosi; elettrodomestici (frigoriferi, cucine, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, telefoni etc.); materassi; materiali ferrosi (reti metalliche, metallo in generale, biciclette, stufe a gas ed elettriche etc.).
2. Non rientrano in questa tipologia di rifiuti gli inerti (calcinacci, laterizi e ceramiche), bombole del gas (da riconsegnare al concessionario), gli infissi (porte blindate, finestre e porte compresi i telai, serrande) sanitari e i rifiuti domestici pericolosi.
3. Il servizio di ritiro degli ingombranti/raee è destinato esclusivamente alle utenze domestiche ad eccezione delle richieste.

**Il Comune di Frosinone ha predisposto il servizio di raccolta gratuito previo appuntamento mediante:**

- il numero verde 800.046.306;
  - indirizzo e-mail [infofrosinone@devizia.com](mailto:infofrosinone@devizia.com) indicando nome e cognome dell'intestatario TARI, via, numero civico ed elenco degli ingombranti da far ritirare.
1. Ogni cittadino, a ogni richiesta di ritiro, può smaltire gratuitamente i propri ingombranti/raee.
  2. A seconda dell'orario di ritiro comunicato, bisognerà lasciare di fronte al proprio portone di ingresso o al numero civico della propria abitazione, gli ingombranti concordati, ordinati in maniera tale che non siano di intralcio a veicoli e pedoni.
  3. Appuntamento fissato per esempio alle ore 06:00, lasciare il materiale dalle ore 22:00 del giorno antecedente al ritiro alle ore 05:00 del giorno del ritiro;

***Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32***

Eventuali disservizi possono essere segnalati, così come la richiesta di sostituzione o riparazione delle attrezzature per la raccolta:

- via email agli indirizzi [infofrosinone@devizia.com](mailto:infofrosinone@devizia.com);
- per telefono al numero verde 800.046.306;
- presso il Centro Informazioni in via Armando Vona n. 121 e c/o il punto in via della Dogana.

***Predisposizione di una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1 e predisposizione del Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2***

1. Il gestore ha predisposto una Mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità indicando per ciascuna di esse le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato.
2. È stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto, da cui è possibile evincere per ciascuna strada/via della gestione e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta, consentendo l'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.
3. Il dettaglio delle zone di raccolta e la loro calendarizzazione sarà consultabile sul sito De Vizia Frosinone al seguente indirizzo: <https://www.differenziatafrosinone.it/>

***Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1***

Nell'ambito del servizio di igiene urbana è previsto lo spazzamento che è effettuato anche con spazzatrici meccanizzate. Nel corso dell'anno vengono pulite periodicamente tutte le strade cittadine previste dal contratto d'appalto.

Il dettaglio del programma di attività di spazzamento e lavaggio sarà disponibile al seguente link <https://www.differenziatafrosinone.it/>

Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio, saranno opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

***Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48***

Al fine di effettuare eventuali segnalazioni inerenti la sicurezza del servizio di igiene urbana, è attivo il numero verde 800.046.306 secondo gli orari riportati nei rispettivi calendari di conferimento.

## Privacy

### Comune di Frosinone

Tutte le informazioni relative alla privacy sono reperibili alla pagina web:

<https://www.differenziatafrosinone.it/>

Impresa:

DE VIZIA Transfer S.p.A.

### Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del Comune e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet del comune all'indirizzo:

<https://www.differenziatafrosinone.it/>

nonché presso i seguenti uffici comunali/gestore servizi:

- **Servizio Igiene e Ambiente**

**Via Armando Fabi, 337 03100 Frosinone (FR)**

- **Servizio Tributi**

**P.zza VI Dicembre 03100 Frosinone (FR)**

- **Centro Informazioni**

**Via Armando Vona n. 121 03100 Frosinone (FR)**