**AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE CASERTA**

ENTE D'AMBITO PER IL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI – LEGGE REGIONALE CAMPANIA N. 14/2016

# CARTA DELLA QUALITÀ

*DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI*

*COMUNE DI* **CASAL DI PRINCIPE**

Testo coordinato ai sensi dell'art.5 del *TQRIF* allegato A alla deliberazione 18 Gennaio 2022 15/2022/R/rif



SERVIZIO DI TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

**Comune di Casal di Principe**



SERVIZIO RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI

**Isola Verde Ecologia S.R.L.**



SERVIZIO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

**Isola Verde Ecologia S.R.L.**

SOMMARIO


**PREMESSA** ..... **4**

**1 PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI** ..... **5**

**2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO** ..... **6**

**2.1** Informazioni sui gestori ..... 6

**2.2** Scelta dello schema di servizio ..... 7

**2.3** Prestazioni soggette a standard di qualità e descrizione degli indicato riutilizzati per monitorare tali prestazioni ..... 8

**3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI** ..... **8**

**3.1** La Tassa sui RIFIUTI (TARI) ..... 8

**3.2** Dati del Gestore ..... 9

**3.3** Principi ai quali si ispira il GESTORE NELL'ESPLETAMENTO delle proprie attività ..... 9

**3.4** Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione ..... 10

**3.5** Regime di prelievo adottato ..... 11

**4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'** ..... **12**

**4.1** Gli obblighi di servizio e qualità contrattuale ..... 12

**4.2** Modalità di attivazione del servizio e tempo di risposta (ARTICOLI *6, 7 e 8)* ..... 12

**4.3** Richiesta attrezzature per la raccolta – (ARTICOLO *9)* ..... 13

**4.4** Modalità per la variazione o cessazione del servizio e tempo di risposta (ART 10,11 e 12). ..... 14

**4.5** Procedura per la gestione dei RECLAMI, DELLE richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi ADDEBITATI E tempo di risposta (*Articolo 13, 14, all'Articolo 17 e all'Articolo 18*) ..... 15

**4.6** Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online (Art. 19 e 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1) ..... 15

***4.7*** Obblighi di servizio telefonico (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* ..... 16

**4.8** Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti *(Titolo V, AD eccezione dell'Articolo 28.3)* ..... 17

**4.9** Indennizzi riconosciuti agli utenti in caso di violazione degli standard di qualità e delle modalità di riconoscimento ..... 17

**5 TRASPARENZA** ..... **17**

**6 LA TUTELA DELLA PRIVACY** ..... **17**

**7 IL DIRITTO DI ACCESSO ..... 18**

**8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE ..... 18**

**9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE. ..... 19**

**9.1** Dati del Gestore ..... 19

**9.2** Territorio servito ..... 19

**9.3** Il servizio fornito di Raccolta e Trasporto ..... 20

**9.4** Il servizio fornito di Spazzamento e Lavaggio ..... 21

**9.5** Certificazioni adottate dal Gestore ..... 21

**9.6** Eventuali cause di interruzione del servizio programmato ..... 21

**9.7** Principi ai quali si ispira il GESTORE NELL'ESPLETAMENTO delle proprie attività ..... 22

**10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA' ..... 24**

**10.1** GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO ..... 24

**10.2** Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e *online (Art. 19 e 22).* ..... 24

***10.3*** Obblighi di servizio telefonico (*Articolo 20 e all'Articolo 22)* ..... 25

***10.4*** Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali SERVIZI (*Art. 29 e 30).* ..... 26

***10.5*** Obblighi in materia di DISSERVIZI E riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare *Art 32* ..... 28

***10.6*** Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta e prossimità *Articolo 35.1* ..... 29

**10.7** Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto *Art. 35.2* ..... 29

**10.8** Predisposizione di un Programma delle attività di Spazzamento e Lavaggio delle strade *Articolo 42.1.* ..... 30

**10.9** Obblighi IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI gestione dei rifiuti urbani - ARTICOLO *48* ..... 31

**11 TRASPARENZA ..... 31**

**12 LA TUTELA DELLA PRIVACY ..... 31**

**13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE ..... 32**

**14 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO ..... 32**

## PREMESSA

La Carta della qualità del servizio 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 (art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani *"TQRIF"* Allegato "A" della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).

Con la Carta della qualità 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 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 vigentee specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione

La nuova regolazione sulla qualità del servizio rifiuti, introdotta dall'ARERA con la deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, 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 integra in un unico testo coordinato i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza *(art.5.1 del TQRIF).*

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;


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

- contenere, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif, 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 *(art.5.2 del TQRIF).*

La presente Carta della qualità del servizio, approvata dall'Ente d'Ambito, contiene tutti gli elementi richiesti dalla regolazione, relativamente ai gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti del **Comune di Casal di Principe.**

## 1 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. 2dispone 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 inconformità 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 modalitàdi 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.

# 2 CONTENUTI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

## 2.1 INFORMAZIONI SUI GESTORI

Secondo la definizione data da ARERA, "Il 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" *(art.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani "TQRIF" Allegato "A" della deliberazione ARERA 18 gennaio 2022 15/2022/R/rif).*


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

I Gestori del Comune di **Casal di Principe** sono i seguenti:

| | |
|---|---|
| **GESTORE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI** | **Comune di Casal di Principe** |
| **GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO** | **ISOLA VERDE ECOLOGIA S.r.l.** |
| **GESTORE DEL SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE** | **ISOLA VERDE ECOLOGIA S.r.l.** |

## 2.2 SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

In riferimento alla matrice degli schemi regolatori, l'Ente d'Ambito di **Caserta** ha determinato, con la determina n. **130** del **09/06/2022**, il posizionamento dei gestori del Comune di **Casal di Principe** nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio, sono riportati nella Tabella 2 Appendice 1 TQRIF, che segue:

| ***TIPOLOGIA OBBLIGO*** |
|---|
| Art. 5 - Adozione e pubblicazione di una unica Carta della qualità del servizio per la gestione |
| Art. 6 e 7 - Modalità di attivazione del servizio |
| Art.10 e art.11- Modalità per la variazione o cessazione del servizio |
| Art.13,17 e 18 Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati |
| Art.20 e 22 Obblighi di servizio telefonico |
| Titolo V (ad eccezione art. 28.3) Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica importi non dovuti |
| Art.29 e 30 – Obblighi in materia del servizio di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tale servizio |
| Art.32 – Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare |
| Art.35.1 – Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità |
| Art.35.2 – Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto |
| Art. 42.1 - Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade |
| Art.48 – Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani |

In riferimento agli Standard generali di qualità contrattuale e tecnica del Servizio di Gestione dei Rifiuti urbani (di cui alla Tabella 1 art.53.1), in relazione allo


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

SCHEMA I – Livello qualitativo minimo, si precisa che gli stessi risultano non applicati allo schema di posizionamento "I" sopra individuato.

Non sono previsti, al momento, standard ulteriori o migliorativi.

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, si riserva di determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

### 2.3 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATO RIUTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Sulla base dello schema regolatorio scelto e degli ulteriori obblighi risultanti da contratti in essere, vengono indicati per ciascun gestore gli obblighi di servizio riportati della Tabella 2 dell'Allegato A alla Deliberazione 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF.

## 3 GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

### 3.1 LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

In sostituzione della TARES, dall'1.1.2014 è entrata in vigore la Tassa sui Rifiuti (TARI), istituita dalla L. 147 del 27/12/2013 (Legge di stabilità 2014). Il tributo è comprensivo sia della TARI determinata con i criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/1999 (TARI presuntiva), sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/1999 (tributo puntuale).

Il presupposto impositivo è il possesso o la detenzione a qualsiasi titolo di locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti prelievi sui rifiuti, includendo come parametro anche il numero dei componenti del nucleo familiare. Il Comune definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione del tributo nonché le relative tariffe, nonché eventuali detrazioni d'imposta, sulla scorta del Contratto di Servizio ed in ossequio al Piano Finanziario, redatto ai sensi del MTR2-Arera, validato dall'ETC ed approvato da ARERA.


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

Anche quando la gestione è affidata a terzi, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune, che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto esterno incaricato. A quest'ultimo è richiesto di rendicontare periodicamente sull'attività svolta

## 3.2 DATI DEL GESTORE

Il Servizio di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli utenti della Tassa Sui Rifiuti (TARI) è svolto da:

**Comune di Casal di Principe**

**Via Matteotti 5 - Casal Di Principe – Caserta - 81055**

**P.IVA 03697540619 - CF 81000750612**

L'ufficio che eroga i servizi illustrati in questa "Carta" si trova in **Via Matteotti, 2 81033, Casal Di Principe**

Responsabile della TARI: **Annunziata Liquori**

Tel.: **081 8166069**

E-Mail: **tributicasaldiprincipe@gmail.com**

PEC.: **tributi@pec.comunecasaldiprincipe.it**

## 3.3 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ

Il Gestore eroga i propri servizi nel rispetto dei principi fondamentali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici". A questo proposito ha indicato i seguenti principi fondamentali a cui si ispira:

*1: Eguaglianza di trattamento: l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;*

*2: Imparzialità. il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;*

*3: Continuità: viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;*

*4: Partecipazione: Si impegna a promuovere la partecipazione dei cittadini alla prestazione del servizio pubblico, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi, sia per favorirne il rapporto collaborativo. Il diritto di accesso agli atti amministrativi è consentito, nel rispetto della legge 241/90 a tutti coloro che risultino titolari di un interesse personale e concreto, finalizzato alla tutela di situazioni giuridicamente rilevanti. Per migliorare la prestazione dei servizi pubblici e la partecipazione attiva dei cittadini, questi possono produrre documenti, osservazioni o formulare suggerimenti, nonché presentare reclami per eventuali disservizi rilevati nell'erogazione dei servizi stessi. L'utente, in proprio o attraverso le Associazioni, ha la facoltà di presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, avanzare proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio. Per gli aspetti di relazione con l'utente, il Comune garantisce l'identificabilità del personale ed individua i responsabili degli uffici e dei servizi coinvolti. Il Comune promuove periodiche rilevazioni sul grado di soddisfazione degli utenti, circa la qualità dei servizi resi.*

*5: Efficienza ed efficacia: Viene posto il massimo impegno affinché i servizi siano erogati in modo da garantire un idoneo grado di efficienza ed efficacia, ponendo in essere le condizioni e le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi, adottando in maniera continuativa soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali al raggiungimento dello scopo, compatibilmente con le risorse disponibili.*

## **3.4** DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

**Il Comune si occupa di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, in detta gestione è ricompresa: la gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la**


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

**gestione reclami relativi all'applicazione della tassa) anche mediante sportelli dedicati; la gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; l'attività di accertamento e riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento); l'emissione di eventuali sgravi e conguagli. La formazione del ruolo degli utenti viene eseguita sulla base dei dati dell'anno precedente integrati con le dichiarazioni spontanee degli utenti, delle variazioni derivanti dall'anagrafe della popolazione e dai dati derivanti dagli accertamenti d'ufficio. Il servizio si effettua mediante sportello fisico e telefonico negli orari d'ufficio e mediante ricevimento del pubblico sia su appuntamento che libero nei seguenti orari: lunedì - mercoledì - giovedì dalle ore 9.00 alle 13.00 e luendì e giovedì anche dalle ore 15.30 alle 17.30. La gestione della banca dati degli utenti e delle utenze mediante aggiornamenti continui e costanti è considerato obiettivo strategico sia al fine di fornire adeguate risposte qualora si verifichino richieste dell'utenza, sia al fine di essere sempre in grado di eseguire attività accertativa.**

## 3.5 REGIME DI PRELIEVO ADOTTATO

Il Comune ha adottato la seguente forma di prelievo destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti:

**TARI – Metodo normalizzato - art.1 comma 651 – L.147/2013**

che consiste nell'applicazione di una tariffa commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base delle disposizioni contenute nel decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158

Con questo metodo, la tariffa delle utenze domestiche (famiglie) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie calpestabile dell'abitazione e dei locali che ne costituiscono pertinenza le tariffe per unità di superficie (m2) parametrate al numero degli occupanti.
- una quota variabile: parametrata in base al numero degli occupanti.


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

Il numero degli occupanti per le utenze domestiche è quello risultante in anagrafe al primo gennaio di ogni anno, con l'aggiunta di eventuali occupanti non residenti denunciati, presenti al primo gennaio dell'anno di riferimento o, per le nuove utenze, alla data di iscrizione. Le variazioni intervenute successivamente avranno efficacia a partire dall'anno seguente.

La tariffa delle utenze non domestiche (professionisti ed imprese) si distingue in:

- una quota fissa: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto;
- una quota variabile: determinata applicando alla superficie imponibile (m2) la tariffa per unità di superficie riferita alla tipologia di attività svolta, calcolata sulla base di coefficienti di potenziale produzione di rifiuto.

# 4 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

## 4.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO E QUALITÀ CONTRATTUALE

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 e gli obblighi contrattuali riportati nella tabella 1 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022.

## 4.2 MODALITÀ DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ARTICOLI *6, 7 E 8)*

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti entro novanta (90) giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online (art. 6.1 *"TQRIF"*).

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Matteotti, 2 81033, Casal Di Principe** e sul sito web del gestore **https://comunecasaldiprincipe.it/** in modalità anche stampabile.

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Il tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio, pari a trenta (30) giorni [1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 7.

### **4.3** RICHIESTA ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA – (ARTICOLO *9)*

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono richiedere la consegna di nuovi contenitori, sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

**Richiesta da effettuare:**

- **Sito web del Gestore: https://www.isvecsrl.it/**

l tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta, senza sopralluogo, è pari a cinque (5) giorni[2] lavorativi, mentre quello con sopralluogo è pari è dieci (10) giorni[1] lavorativi, considerando il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte del gestore della raccolta e trasporto, della richiesta dell'utente di

[1] *Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF*

[2] *Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF*


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e la data di consegna delle attrezzature all'utente.

## 4.4 MODALITÀ PER LA VARIAZIONE O CESSAZIONE DEL SERVIZIO E TEMPO DI RISPOSTA (ART 10,11 E 12).

Ai sensi dell'art.10 TQRIF 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 * dalla data in cui è intervenuta la variazione o cessazione via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 del TQRIF, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Matteotti, 2 81033, Casal Di Principe** e sul sito web del gestore **https://comunecasaldiprincipe.it/** in modalità anche stampabile.

Per entrambi gli adempimenti sono previste le seguenti modalità di presentazione:

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Il gestore dell'attività di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti è tenuto a formulare in modo chiaro e comprensibile la risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio nel rispetto dei contenuti minimi indicati nell'art. 11 del *TQRIF*.

Il tempo di risposta alle richieste di variazione e di cessazione del servizio, pari a trenta (30) giorni[1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente da parte del gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti e la data di invio della risposta scritta che deve essere conforme a quanto prescritto dall'Articolo 11.

**le richieste di cui all'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06 devono essere presentate ai sensi del decreto-legge 41/21 entro il 30 giugno di ciascun anno*

## 4.5 PROCEDURA PER LA GESTIONE DEI RECLAMI, DELLE RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI E DI RETTIFICA DEGLI IMPORTI ADDEBITATI E TEMPO DI RISPOSTA (*ARTICOLO 13, 14, ALL'ARTICOLO 17 E ALL'ARTICOLO 18*)

Qualsiasi violazione ai principi e agli standard fissati dalla presente carta può essere oggetto di segnalazione o reclamo dell'utente interessato.

Per i reclami, la richiesta di informazioni sull'avviso di pagamento, la segnalazione di eventuali errori o incongruenze con la relativa richiesta di modifica dell'avviso di pagamento è possibile rivolgersi all'ufficio riportando tutti i dettagli e allegando la documentazione ritenuta utile, con le seguenti modalità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 17 del *TQRIF*:

- **Posta**
- **E-Mail**
- **PEC**
- **Sportello fisico**

Gli appositi moduli da compilare sono disponibili allo sportello fisico sito in **Via Matteotti, 2 81033, Casal Di Principe** e sul sito web del gestore **https://comunecasaldiprincipe.it/** in modalità anche stampabile.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto, pari a trenta (30) giorni [1] lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore di cui agli Articoli 2.2, lettera a), e 2.4, del reclamo scritto dell'utente e la data di invio all'utente della risposta motivata scritta. conforme a quanto prescritto dall'Articolo 18.

## 4.6 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E ONLINE (ART. 19 E 22). (NON APPLICATO NELLO SCHEMA 1)

**Il comune è nello schema I**

[1] *Tale termine deve ritenersi non applicabile per i Comuni che si collocano nel quadrante 1 di cui all'art. 3 del TQRIF, per quanto previsto dalla tabella 2 allegata al medesimo TQRIF*


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

### *4.7* OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (*ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)*

Il gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Numero Verde: **IN CORSO DI ATTIVAZIONE**

Il Gestore **si impegna a predisporre** tale servizio telefonico atto a soddisfare le esigenze informative relativamente a tutto quanto attiene il rapporto di riscossione tributaria (dichiarazioni, volture, elementi di conteggio della tariffa, ecc.).

Inoltre, il Gestore, tramite i punti di contatto sopra descritti (sportello on line e/o sportello fisico) si obbliga a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade 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 agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

### 4.8 MODALITÀ E PERIODICITÀ DI PAGAMENTO, RATEIZZAZIONE E RETTIFICA DEGLI IMPORTI NON DOVUTI *(TITOLO V, AD ECCEZIONE DELL'ARTICOLO 28.3)*

Il Regolamento TARI del Comune prevede la riscossione **Direttamente al Comune** ed il pagamento in **5** rate, fermo restando la facoltà dell'utente di pagare in un'unica soluzione. Insieme al documento di riscossione sono allegati i relativi bollettini.

Il relativo versamento può essere effettuato mediante i seguenti strumenti di pagamento:

- **F24**

Qualora le verifiche eseguite a seguito della richiesta scritta di rettifica evidenzino un credito a favore dell'utente, il gestore procede ad accreditare l'importo erroneamente addebitato senza ulteriori richieste da parte dell'utente, attraverso:

- **Detrazione su prossima riscossione**

### 4.9 INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E DELLE MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto nella normativa generale; si resta in attesa delle determinazioni di ARERA in merito.

## 5 TRASPARENZA

Il Gestore TARI ha indicato il sito web ***https://comunecasaldiprincipe.it/*** dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

## 6 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore TARI sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati

personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici. Il Titolare del trattamento dei dati personali è il Comune **di Casal di Principe.**

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo

***https://comunecasaldiprincipe.it/privacy/***

## 7 IL DIRITTO DI ACCESSO

È garantito agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e ss.mm.ii.

## 8 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- ***E-mail:*** *tributicasaldiprincipe@gmail.com*
- ***PEC:*** *tributi@pec.comunecasaldiprincipe.it*
- ***Sito Web:*** *https://comunecasaldiprincipe.it/*
- ***Indirizzo sportello fisico:*** *Via Matteotti, 2 81033, Casal Di Principe*

# 9 IL GESTORE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE.

## 9.1 DATI DEL GESTORE

La gestione della Raccolta e Trasporto dei rifiuti solidi urbani e dello Spazzamento e Lavaggio delle strade è svolta da:

***Isola Verde Ecologia S.R.L.***

***Via Montetignuso N. 38 - Ischia – Napoli - 80077***

***P.IVA 05624161211 - CF 05624161211***

## 9.2 TERRITORIO SERVITO

**Il territorio comunale è caratterizzato da un concentrico urbano a sviluppo urbanistico prevalentemente orizzontale e da un'estesa area a bassissima densità abitativa a nord del centro abitato. Si riportano di seguito le principali caratteristiche geomorfologiche del territorio:**

**- Superficie = 23,5 Kmq**
**- Abitanti residenti (al 31 maggio2014) = 21.351 ab.**
**- Densità abitativa = 895 ab./Kmq**
**- Utenze Domestiche = 7.000 c.a.**
**- Utenze non Domestiche = 360 c.a.**

**La distribuzione abitativa denota una netta predominanza di famiglie che risiedono in stabili con un numero di utenze domestiche inferiori a 5.**

**Di seguito sono riportate le tipologie delle 354 utenze non domestiche presenti, aggregate secondo le categorie previste dal DPR 158/99**

**- Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto = n. 13**
**- Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi = n. 1**
**- Esposizioni, autosaloni = n. 1**
**- Uffici, agenzie, studi professionali = n. 4**
**- Banche ed istituti di credito = n. 1**
**- Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria, ferramenta, e altri beni = n. 70**
**- Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze = n. 12**


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

**- Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, tappeti, cappelli, antiquariato = n. 21**

**- Attività artigianali tipo botteghe: parrucchiere, barbiere, estetista = n. 3**

**- Attività artigianali tipo botteghe: falegname, idraulico, fabbro, elettricista = n. 3**

**- Attività artigianali di produzione beni specifici = n. 147**

**- Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub = n. 15**

**- Bar, caffè, pasticceria = n. 35**

**- Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari = n. 23**

**- Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio = n. 4**

**- Discoteche, night-club = n. 1**

## 9.3 IL SERVIZIO FORNITO DI RACCOLTA E TRASPORTO

**1) Raccolta in forma differenziata, con modalità domiciliare "porta a porta" in tutto il territorio comunale, il trasporto ed il conferimento ad impianti di recupero e/o smaltimento, con oneri a carico dell'A.C. delle seguenti tipologie di materiali:**

**a) frazione organica biodegradabile;**

**b) carta, imballaggi in carta e poliaccoppiati a base cellulosica;**

**c) cartone da utenze commerciale;**

**d) contenitori in plastica, lattine di alluminio e di banda stagnata;**
**e) imballaggi in vetro;**

**f) frazione residua.**

**provenienti da fabbricati o da altri insediamenti civili in genere, nonché da attività industriali, commerciali, artigianali e dei servizi all'interno del territorio interessato, nei limiti stabiliti dalle normative vigenti ed in particolar modo dall'apposito Regolamento per la gestione dei rifiuti di cui all'art. 198, comma 2, del D.lgs. 152/06;**

**2) Raccolta e trasporto in forma differenziata, il trasporto ed il conferimento presso smaltitori autorizzati delle diverse frazioni di rifiuti urbani pericolosi (RUP) di provenienza domestica;**


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

**3) Raccolta e trasporto dei rifiuti ingombranti;**

**4) Raccolta e trasporto dei RU prodotti nelle aree dei mercati e delle manifestazioni;**
**6) Gestione del CCR e lo svuotamento dei contenitori posizionati presso i diversi CCR;**

## 9.4 IL SERVIZIO FORNITO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

1) **Pulizia ed il lavaggio di vie, piazze, piste ciclabili, passaggi ciclopedonali e marciapiedi di uso pubblico dai rifiuti di ogni sorta anche a seguito di mercati, detto servizio include anche la raccolta di rifiuti particolari quali siringhe, deiezioni e piccole carogne di animali, nonché il diserbo, la pulizia delle caditoie e lo svuotamento e la pulizia dei cestini porta rifiuti.**
   **2) Disinfestazione, derattizzazione e disinfezione;**

## 9.5 CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

Per l'erogazione del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani ha adottato un sistema di gestione in conformità alle seguenti certificazioni:

- **UNI EN ISO 9001:2015**
- **UNI EN ISO 14001:2015**
- **UNI EN ISO 45001:2018**
- **SAS 8000**
- **Regolamento Q-AID 231 per la valutazione del Sistema di gestione e controllo ispirato al Modello Organizzativo richiamato dall'art. 6 del D.lgs. 231/2001 ss.mm.ii.**

## 9.6 EVENTUALI CAUSE DI INTERRUZIONE DEL SERVIZIO PROGRAMMATO

Il Gestore garantisce in condizioni normali il rispetto del programma di raccolta.

Il mancato scostamento tra servizio reso e servizio programmato è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali:

**I servizi oggetto dell'appalto sono a tutti gli effetti servizi pubblici e costituiscono, quindi, attività di pubblico interesse sottoposta alla normativa dettata dalla Parte IV del D.lgs. 152/2006.**

**Essi, pertanto, non potranno essere sospesi o abbandonati, salvo casi di forza maggiore. In caso di astensione dal lavoro del personale per sciopero, la Is.V.Ec. S.r.l. si impegnerà al rispetto delle norme contenute nella Legge 12 giugno 1990, n. 146 "Esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati", nella legge 83/2000 "Modifiche ed integrazioni della legge 12 giugno 1990, n. 146, in materia di esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e di salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati" e nei diversi accordi di settore sottoscritti ai sensi delle citate norme.**

## 9.7 PRINCIPI AI QUALI SI ISPIRA IL GESTORE NELL'ESPLETAMENTO DELLE PROPRIE ATTIVITÀ

1) EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Is.V.Ec. S.r.l. assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

2) CONTINUITÀ

Is.V.Ec. S.r.l. garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nella convenzione di servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

3) PARTECIPAZIONE

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990

e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

4) TRASPARENZA

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonchè di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

5) EFFICACIA ED EFFICIENZA

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

6) CORTESIA

Is.V.Ec. S.r.l. si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

7) CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI

Is.V.Ec. S.r.l., nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

8) SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE

Is.V.Ec. S.r.l., nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni

finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

9) PRIVACY

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare, i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

## 10 PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITA'

### 10.1 GLI OBBLIGHI DI SERVIZIO

Sulla base dello schema regolatorio definito dall'ETC, vengono esplicitati gli obblighi di servizio riportati nella Tabella 2 dell'allegato A alla delibera ARERA n.15/2022

### 10.2 OBBLIGHI E REQUISITI MINIMI DELLO SPORTELLO FISICO E *ONLINE (ART. 19 E 22)*.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare al gestore al gestore della raccolta e trasporto, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il gestore **ISOLA VERDE ECOLOGIA S.r.l.** mette a disposizione uno sportello:

- **Online**

### *10.3* OBBLIGHI DI SERVIZIO TELEFONICO (*ARTICOLO 20 E ALL'ARTICOLO 22)*

Il gestore del servizio di raccolta e trasporto di rifiuti urbani mette a disposizione un numero verde totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

**Numero Verde: 800 605 905**

Il Gestore **predispone** tale servizio telefonico al fine di consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare (art. 20 TQRIF).

Inoltre, il Gestore, tramite i punti di contatto sopra descritti (sportello on line e/o sportello fisico) si obbliga a consentire all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in particolare in merito a:

a) frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade 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 agevolazioni tariffarie per l'auto compostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;

g) ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti-

## *10.4* OBBLIGHI IN MATERIA DI SERVIZI DI RITIRO SU CHIAMATA E MODALITÀ PER L'OTTENIMENTO DI TALI SERVIZI (*ART. 29 E 30).*

Ai sensi dell'art.29.1 del TQRIF il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio senza oneri aggiuntivi, con le seguenti modalità:

**Servizio gratuito - Per le utenze domestiche, per i ritiri al piano stradale di rifiuti ingombranti.**

**Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro e ricevere informazioni sulle modalità di svolgimento del servizio è possibile chiamare il Numero Verde 800 605 905.**

La relativa richiesta può essere presentata tramite:

- **Numero verde**
- **E-mail**
- **Online.**

Il Gestore della raccolta e trasporto garantisce all'utente il conferimento dei rifiuti al centro di raccolta, con le seguenti modalità:

**Il Centro Comunale di Raccolta è una struttura attrezzata per il deposito temporaneo e l'avvio al recupero di alcuni rifiuti conferiti in via differenziata da parte di privati cittadini e utenze commerciali. Ogni cittadino residente nel Comune di Casal di Principe può conferire all'interno del Centro Comunale di Raccolta, senza dover sostenere alcun costo, determinate frazioni di rifiuti, di seguito riportate nel dettaglio.**
**L'accesso al Centro Comunale di Raccolta è consentito:**
**- ai cittadini residenti o domiciliati nel Comune di Casal di Principe**
**- agli utenti non residenti ma detentori di utenze domestiche ubicate nel territorio comunale**

**- alle attività commerciali, direzionali, di servizio e produttive aventi sede o unità locali nel Comune di Casal di Principe limitatamente ai rifiuti assimilati secondo il vigente regolamento del servizio di gestione dei rifiuti solidi urbani.**


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

**COSA CONFERIRE**

**- rifiuti ingombranti: mobili, sedie, reti da letto, materassi scaffali, porte sanitari, carrozzine, biciclette, giocattoli di grandi dimensioni, vetri e specchi di grandi dimensioni.**

**- raee: rifiuti apparecchiature elettriche: asciugacapelli TV, monitor, Hi-Fi apparecchiature foto/video giochi elettrici ed elettronici, componenti informatici saldatori, trapani macchine elettriche per cucire, etc.**
**- cartucce e toner esausti**

**- imballaggi in carta e cartoni**

**- imballaggi in plastica**

**- imballaggi in alluminio, banda stagnata e metalli**

**- imballaggi in vetro**

**- imballaggi e contenitori vuoti in latta e**

**- plastica di sostanze pericolose classificate T o F**

**- oli e grassi commestibili**

**- inerti: mattoni, mattonelle e sanitari (esclusivamente da utenze domestiche)**
**- pile e batterie di uso domestico**

**- farmaci scaduti o inutilizzati**

**COME CONFERIRE**

**Prima di essere portati al Centro Comunale di Raccolta, i rifiuti devono essere preventivamente selezionati e distinti a cura dell'utente, al fine di agevolare e rendere più snelle le operazioni di conferimento nelle rispettive filiere di destinazione. Per agevolare le operazioni di gestione dei rifiuti, è bene seguire alcune semplici regole:**
**- permettere agli operatori del CCR di controllare le tipologie di rifiuti in conferimento**
**- rispettare le regole del buon senso e procedere ad una velocità moderata**


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

**- conferire solo durante l'orario di apertura del CCR e con le modalità impartite dal personale incaricato**

**- non abbandonare i rifiuti al di fuori dell'area recintata**

**ORARI DI CONFERIMENTO**

- **Lun. = dalle ore 08:30 alle ore 13:30**
- **Mar. = dalle ore 08:30 alle ore 13:30**
- **Mer. = dalle ore 08:30 alle ore 13:30**
- **Giov. = dalle ore 08:30 alle ore 13:30**
- **Ven. = dalle ore 08:30 alle ore 13:30**
- **Sab. = dalle ore 08:30 alle ore 13:30**

I rifiuti ingombranti vanno conferiti al Centro di Raccolta sito in

**Via Marco Polo - 81033 Casal di Principe**

Al fine di contenere l'incremento della tariffa pagata dagli utenti per la fruizione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, le disposizioni di cui al comma 29.1 del TQRIF si applicano ad un numero minimo di un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro, e comunque in misura non inferiore alle condizioni di ritiro attualmente garantite agli utenti (art.29.2 TQRIF).

## *10.5* OBBLIGHI IN MATERIA DI DISSERVIZI E RIPARAZIONE DELLE ATTREZZATURE PER LA RACCOLTA DOMICILIARE *ART 32*

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 di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art. 32.1 TQRIF).

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 fisico e online di cui all'Articolo 19, ove previsto, o tramite il servizio telefonico (art.32.2 TQRIF).

Gli utenti che usufruiscono del servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti o di prossimità, possono effettuare la segnalazione di disservizi o la richiesta per la sostituzione/integrazione o modifica della volumetria, con le seguenti modalità:

- **Numero verde**
- **E-mail**
- **Online**

La modulistica è disponibile:

- **Su sito**

La richiesta di attrezzature per la raccolta avviene:

**Su segnalazione del gestore TARI/TARIP**

## *10.6* PREDISPOSIZIONE DI UNA MAPPATURA DELLE DIVERSE AREE DI RACCOLTA E PROSSIMITÀ *ARTICOLO 35.1*

Il gestore della Raccolta e Trasporto predispone una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità, indicando per ciascuna di esse il numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato. Eventuali aggiornamenti della mappatura devono essere opportunamente tracciati.

*Essendo previsto un sistema di raccolta dei RSU del tipo "Porta a Porta" per la totalità delle utenze del territorio (sia UD che UnD), non sono presenti "aree di raccolta di prossimità" fatto salvo i contenitori per la raccolta dei RUP (Pile, Farmaci, Contenitori T e F, Oli, ecc.) ubicati presso determinate utenze commerciali.*

## **10.7** PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI RACCOLTA E TRASPORTO *ART. 35.2*

Il Gestore della raccolta e trasporto predispone, nel rispetto di quanto fissato dall'art. 35.2 del TQRIF , un Programma delle attività di raccolta e trasporto da cui sia 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


Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati, anche ai fini della registrazione delle interruzioni di cui all'art. 36 del TQRIF .Eventuali modifiche sostanziali al Programma, che comportino una variazione della frequenza di passaggio, finalizzate ad ottimizzare i tempi e i costi del servizio di raccolta e trasporto, devono essere opportunamente tracciate e approvate dall'Ente territorialmente competente.

**- Secco Residuo UD+ UnD = Ven.**

**- Organico UD+ UnD = Lun. - Mer. - Sab.**

**- Carta e Cartone UD+ UnD = Mer.**

**- Multimateriale Leggero UD+ UnD = Giov.**

**- Vetro UD+ UnD = Lun.**

**- Cartone UnD = Lun. - Mar. - Giov. - Ven.**

**- Vetro UnD = Mer.**

**- Ingombranti e RAEE = Mer. - Sab.**

**- Sfalci di Potatura = Mer.**

## 10.8 PREDISPOSIZIONE DI UN PROGRAMMA DELLE ATTIVITÀ DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE *ARTICOLO 42.1.*

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

**Mar. = Spazzamento (Autospazzatrice + Operatore servente) percorso n. 1**

**Giov. = Spazzamento (Autospazzatrice + Operatore servente) percorso n. 2**

**Dom.= Spazzamento (Autospazzatrice + Operatore servente) piazze**



Via Caserta n 1- Palazzo Lucarelli, Santa Maria Capua Vetere 81055 - C.F. 93111100611 PEC: edacaserta@pec.it - www.entedambitocaserta.it

## 10.9 OBBLIGHI IN MATERIA DI SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI - ARTICOLO *48*

Il Gestore garantisce la disponibilità di un numero verde gratuito dedicato 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 (art.48.1 TQRIF).

Il servizio di pronto intervento deve favorire il tempestivo ripristino delle condizioni igieniche e di decoro nonché la funzionalità della superficie.

L'utente dovrà contattare:

**Numero Verde: 800 605 905**

# 11 TRASPARENZA

La Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, deve essere pubblicata ai sensi dell'articolo 3 del TITR sul sito web del gestore del servizio integrato, ovvero di ciascun gestore dei singoli servizi

Il Gestore del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti ha indicato il sito web ***https://www.isvecsrl.it/#trasparenza*** dove possono essere reperite le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR) in considerazione che previsto l'obbligo per i gestori di predisporre e mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla home

# 12 LA TUTELA DELLA PRIVACY

Tutti i dati personali (comuni identificativi, particolari e/o giudiziari) comunicati al Gestore sono trattati esclusivamente per finalità istituzionali nel rispetto delle prescrizioni previste Regolamento 679/2016/UE. Il trattamento dei dati personali avviene utilizzando strumenti e supporti sia cartacei che informatici.

Il Titolare del trattamento dei dati personali è il gestore **ISOLA VERDE ECOLOGIA S.r.l.**

L'Interessato può esercitare i diritti previsti dagli articoli 15, 16, 17, 18, 20, 21 e 22 del Regolamento 679/2016/UE. L'informativa completa redatta ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE è reperibile presso gli uffici dell'Ente e consultabile sul sito web dell'ente all'indirizzo

**https://www.isvecsrl.it/#privacy**

## 13 PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE

- ***Telefono:*** *+39 0823 742230*
- ***Numero Verde:*** *800 605 905*
- ***E-mail:*** *isvec.reclami@gmail.com*
- ***PEC:*** *isvec@pec.it*
- ***Sito Web:*** *https://www.isvecsrl.it/*

## 14 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 Gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile. La Carta è disponibile sul sito internet del gestore della Raccolta e Trasporto dei rifiuti all'indirizzo **https://www.isvecsrl.it/#cartadellaqualitadeiservizi** nonché nella sezione del sito della trasparenza del comune **https://comunecasaldiprincipe.it/**, e presso la sede comunale all'indirizzo **Via Matteotti, 2 81033, Casal di Principe.**