

SOMMARIO

1. La carta dei servizi	3
2. PREMESSA.....	4
3. VALIDITÀ DELLA CARTA	5
4. DOVE TROVARLA	5
5. RIFERIMENTI NORMATIVI	5
6. LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI.....	6
7. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	7
7.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	7
7.3 CORTESIA E ONESTÀ	7
7.4 PARTECIPAZIONE	8
7.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA	8
7.6 INFORMAZIONE	8
7.7 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ	8
7.8 TUTELA DELLA PRIVACY.....	9
7.9 RISPETTO DELL'AMBIENTE.....	9
8. PROFILO DELL'AZIENDA	9
9. LA POLITICA AZIENDALE: QUALITÀ, SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA.....	10
10. I SERVIZI ED I SISTEMI DI EROGAZIONE E CONFERIMENTO.....	11
11. I SERVIZI DI RACCOLTA	11
11.1 Utenze domestiche: Sistema porta a porta	11
11.2 Utenze non domestiche: Sistema porta a porta.....	13
11.3 Utenze commerciali: sistema domiciliarizzato a vetrina	15
11.4 Raccolta domiciliare ingombranti.....	16
11.5 Raccolta pannoloni/pannolini	17
11.6 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e pulizia delle aree dei mercati	18
11.7 Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e pulizia delle aree adibite a fiere, manifestazioni, feste e sagre	18
11.8 Raccolta e trasporto di sfalci e potature.....	19
11.9 Raccolta all'interno delle scuole.....	19
11.10 Centri Comunali di Raccolta	19
11.11 Piazzola Ambientale Informatizzata di Casertavecchia	22

11.12 Servizio di spazzamento stradale.....	23
11.13 Diserbo	24
12. IL DESTINO DEI RIFIUTI.....	24
13. Tutela degli utenti.....	26
Come contattare IS.V.EC. S.r.l.	26
14. Procedure e gestione delle segnalazioni e dei reclami.....	26
Accessibilità all'informazione.....	27
Indagine sulla soddisfazione degli utenti.....	27
Correttezza di comportamento del personale addetto.....	28
Diritto di accesso agli atti.....	28
Trattamento dei dati sensibili.....	28
L'impegno richiesto ai cittadini di Caserta: i doveri degli utenti.....	28

1. LA CARTA DEI SERVIZI

Con la prima Carta dei Servizi, la IS.V.EC. S.r.l. e il Comune di Caserta presentano in maniera chiara le modalità del servizio erogato in città e gli strumenti per poter interloquire fra di loro e con i cittadini in maniera rapida ed efficace.

Saper ascoltare e comprendere le esigenze della città e accogliere le indicazioni che giungono dalle Istituzioni, dalle Associazioni dei Consumatori e dai cittadini è l'indispensabile presupposto per assicurare il continuo miglioramento nella esecuzione dei servizi di gestione dei rifiuti urbani e assimilati della città di Caserta.

Per permettere alla IS.V.EC. S.r.l. di beneficiare delle segnalazioni e dei suggerimenti dei propri interlocutori, è necessario prima di tutto che questi siano ben informati sulla tipologia e sulla modalità dei servizi erogati alla città, come disciplinati nel contratto di servizio, e sugli strumenti di contatto con l'Azienda.

La "Carta dei Servizi" si propone, quindi, di illustrare in modo chiaro e dettagliato le caratteristiche dei servizi erogati dalla IS.V.EC. S.r.l. , anche mediante la definizione degli standard di qualità dei servizi, dei diritti dei Cittadini-Utenti e delle relative modalità di tutela.

Siamo convinti dei benefici che la Carta porterà a tutti i cittadini di Caserta e a tutti coloro che quotidianamente frequentano la nostra città per motivi di studio, di lavoro e per turismo, grazie ad un nuovo modo di dialogare ed alla maggiore consapevolezza dei servizi offerti.

La carta dei servizi non è la fine di un percorso, ma l'inizio di un nuovo corso ambientale per l'azienda e per i cittadini e può e deve rappresentare lo strumento a disposizione dei cittadini per stimolare la nostra azienda a servire meglio la città e ad erogare servizi sempre più efficaci: un vero e proprio patto con Caserta.

2. PREMESSA

La “Carta dei Servizi” di Gestione dei Rifiuti erogati dalla IS.V.EC. S.r.l. nel territorio del Comune di Caserta è redatta in ossequio alla normativa vigente in materia, tenuto conto delle prescrizioni contenute nell’art. 68 del capitolato Speciale di Appalto.

Costituisce una dichiarazione di impegno formale di IS.V.EC. S.r.l. nei confronti dei cittadini di Caserta. e, come tale, andrà a formare elemento integrativo dello stipulando Contratto di Servizio.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra IS.V.EC. S.r.l. ed i cittadini/utenti, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo oltre all’indicazione dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo, nel contempo, comportamenti fiduciari, dialettici e propositivi.

La presente Carta dei Servizi rappresenta per IS.V.EC. S.r.l. la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per gli utenti è lo strumento utile a conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra IS.V.EC. S.r.l. e gli utenti.

Con il presente documento, la IS.V.EC. S.r.l. si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

3. VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente “Carta della qualità dei Servizi di gestione dei rifiuti” erogati da IS.V.EC. S.r.l. sul territorio del comune di Caserta ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti. La IS.V.EC. S.r.l. si impegna, comunque, ad aggiornare tempestivamente gli utenti in caso di eventuali modifiche nell'erogazione del servizio attraverso iniziative di comunicazione specifiche che saranno pubblicate sul sito istituzionale del comune di Caserta e sulle pagine dei social network.

4. DOVE TROVARLA

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente che può richiederla in formato elettronico:

- al Servizio Clienti IS.V.EC. S.r.l., telefonando al Numero Verde gratuito 800. 135. 221 attivo dalle ore 9:00 alle ore 16:45 dal lunedì al venerdì;
- al Servizio Clienti IS.V.EC. S.r.l. all'indirizzo mail isvec.caserta@gmail.com;
- scaricandola direttamente dal sito del Comune, www.comune.caserta.it;
- scaricandola direttamente dal sito della IS.V.EC. S.r.l. , www.isvecsrl.it;
- in copia cartacea direttamente presso i Centri Comunali di Raccolta di via Scialla, di via Cappuccini e di Via Talamonti.

5. RIFERIMENTI NORMATIVI

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici e ss. mm. ii;
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art. 2, comma 461 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008);
- D. P. R. 07 settembre 2010, n. 168;

- Deliberazione ARERA del 18 gennaio 2022 15/2022/R/RIF: Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

6. LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Gli utenti possono avvalersi della collaborazione delle Associazioni dei Consumatori per richiedere:

- assistenza in eventuali controversie con IS.V.EC. S.r.l. ;
- informazioni sul servizio di raccolta e sui diritti/doveri di IS.V.EC. S.r.l. e dei cittadini/utenti consumatori in tema di raccolta dei rifiuti.

Denominazione	Sede	Recapito telefonico	Indirizzo mail
Adiconsum	Via Ferrarecche, 83 – Caserta	Tel. 0823/809244	caserta@adiconum.it
Adoc	Via Fulvio Renella, 58 – Caserta	Tel. 0823/327137	adoc@uilcaserta.it
Adusbef	Viale A. Lincoln 140 – Caserta Avv. Maria Teresa De Bottis	Cell. 3491080746	info@studiolegaledebottis.com
Acu Associazione	Via Carriera Grande, 32 – I Piano Scala A – Napoli	Numero Verde 800. 009. 955 Tel. e fax 081/5543314	acucampania@sedi.associazioneacu.org
Asso-Consum Avv. Antonio Domenico Grimaldi	Via IV Novembre, 46 –Curti (CE)	Tel. 0823/589026 Cell. 339/4235132	avvantgrim@inwind.it a.d.grimaldi@lelgalmail.it
Assoutenti- Sede Regionale	Viale Leone, 29 – Portici (NA)	Tel. 081/18556030 Fax 081/18556030	info@assoutenti.campania.it
Casa del consumatore Sede di Caserta	Corso Trieste, 149 – Caserta	Tel. 334/3751295	caserta@casadelconsumatore.it
Cittadinanza attiva Campania	Via F. Degni, 25 (c/o DDS. 25) – Napoli	Tel. 081/2548055 Fax. 081/2548054	campania@cittadinanzattiva.it web: www.cittadinanzattiva.campania.it
Codacons Caserta Responsabile Avv. Maurizio GALLICOLA	Via Caduti sul Lavoro, 38 – Caserta	Tel. 349/0889158	info@studiolegalegallicola.it
Codici. org	Vico Lungo San Matteo, 52 – Napoli	Tel. 081/5882906	codici.napoli@codici.org
Confconsumatori	Piazza Papa Giovanni XXIII, 28 – Vitulazio (CE)	Cell. 338/3729585 Fax. 0823/963252	r.di.lillo@alice.it
Consumatori. it	Piazza Matteotti, 26 81100 – Caserta	Tel. E fax 0823/442221-214950	caserta.unioneconsumatori@gmail.com
Legaconsumatori	Via De Martino c/o Acli – Parco Snicer (c/o ACLI) – Caserta	Fax 0823/216211	caserta@legaconsumatori.it
Movimento consumatori	Piazza Aldo Moro, 1 – Caserta	Tel. 0823/216185 Cell. 340/9072117	caserta@movimentoconsumatori.it
Udicon. org	Via Fiume, 60 – Terzigno (NA)	081/8273558	provinciale.napoli@udicon.org

7. PRINCIPI FONDAMENTALI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La IS.V.EC. S.r.l. svolge i suoi servizi nel rispetto dei principi dettati dalla normativa vigente nel settore delle imprese che erogano servizi pubblici.

- 1.
- 2.
- 3.
- 4.
- 5.
- 6.
- 7.

7.1 UGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO

IS.V.EC. S.r.l. si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce, pertanto, l'uniformità di trattamento degli utenti a parità di condizioni del servizio offerto, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura, e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

7.2 CONTINUITÀ

IS.V.EC. S.r.l. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

7.3 CORTESIA E ONESTÀ

IS.V.EC. S.r.l. si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto, sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare gli utenti nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

7.4 PARTECIPAZIONE

IS.V.EC. S.r.l. garantisce la partecipazione attiva del cittadino alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. Ogni cittadino ed ogni utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. IS.V.EC. S.r.l. dà riscontro circa le segnalazioni e le proposte attraverso appositi canali di comunicazione e si impegna ad acquisire periodicamente la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso.

7.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

IS.V.EC. S.r.l. persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

7.6 INFORMAZIONE

IS.V.EC. S.r.l. assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi.

7.7 CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ

IS.V.EC. S.r.l. garantisce agli utenti procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia comprensibile ed efficace. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

7.8 TUTELA DELLA PRIVACY

IS.V.EC. S.r.l. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 come modificato D. Lgs. 101/2018, consentendo in modo agevole l'esercizio dei diritti degli interessati.

7.9 RISPETTO DELL'AMBIENTE

IS.V.EC. S.r.l. si impegna a rispettare l'ambiente nell'esercizio dei servizi offerti e a garantire la salvaguardia della salute umana e dell'ambiente minimizzando gli impatti negativi delle attività svolte.

8. PROFILO DELL'AZIENDA

La società Isola Verde Ecologia – IS.V.EC. S.r.l. con sede in Ischia (NA) è stata costituita il 19. 01. 2007 ed è stata attiva fin dalla sua costituzione nel settore della progettazione integrata e lavori edili. La società con decorrenza 27. 02. 2019 ha rilevato in affitto il ramo d'azienda dalla soc. Balga S. r. l. per la gestione integrata dei rifiuti.

La società Isola Verde Ecologia opera attualmente in 3 settori di attività: - Ecologia - D. P. I. e Sanificazione - Edilizia – Officina.

La IS.V.EC. S.r.l. dispone di un team di circa 180 dipendenti che si occupano quotidianamente dell'igiene e del decoro urbano della città di Caserta.

La versatilità del proprio modello organizzativo multi-service le consente di operare con grande professionalità su vari ambiti e le ha permesso di acquisire un ruolo di primo piano nella gestione integrata dei servizi ambientali.

Proprio nella tutela e nella valorizzazione dell'ambiente cittadino la IS.V.EC. S.r.l. ha individuato il settore centrale delle sue attività, senza però trascurare una linea di sviluppo che integra tecnologie e servizi ambientali innovativi. La ricerca costante di livelli di efficienza ed operatività, basati sulla competenza del personale e sulla tecnologia, è il principale obiettivo che la IS.V.EC. S.r.l. persegue sin dal primo giorno di attività. Il cuore dell'attività aziendale è quello dei servizi di igiene urbana,

grazie ai quali gestisce l'intero ciclo dei rifiuti, dalla loro raccolta al loro recupero/smaltimento, attraverso una perfetta integrazione tra i servizi ambientali (raccolta differenziata, raccolta rifiuti urbani indifferenziati, spazzamento, pulizia e lavaggio delle strade) e quelli legati al trattamento (trasporto rifiuti urbani speciali anche pericolosi, stoccaggio ed intermediazione).

9. LA POLITICA AZIENDALE: QUALITÀ, SICUREZZA, TUTELA AMBIENTALE E TRASPARENZA

Nell'espletamento delle proprie attività IS.V.EC. S.r.l. garantisce l'attuazione di un sistema di gestione integrato per:

- la Qualità, certificato ai sensi della norma ISO 9001:2015 che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) degli utenti,
- la Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, certificato ai sensi della norma BS OHSAS 18001 che garantisca un miglioramento continuo della sicurezza e salute sul lavoro;
- la Salute e Sicurezza sul luogo di lavoro, certificato ai sensi della norma ISO 45001:2018 Occupational Health and Safety Management System;
- La norma ISO 37001:2016 "Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione" standard internazionale per i sistemi di gestione creato, sulla base delle best practice internazionali, con lo scopo di ridurre i rischi e i costi legati a possibili fenomeni corruttivi;
- il 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;
- l'Ambiente, certificato ai sensi della norma ISO 14001:2015 che assicuri la gestione delle proprie responsabilità ambientali in modo sistematico per garantirne la sostenibilità.
- La IS.V.EC. S.r.l. adotta un sistema di gestione che possiede la Certificazione Etica **SA 8000:2014** che consente all'organizzazione la **corretta gestione** ed il **monitoraggio costante** di tutte le **attività** ed i **processi** ad esse correlati che impattano sulle tematiche inerenti le **condizioni dei lavoratori** (diritti umani, sviluppo, valorizzazione, formazione e crescita professionale delle persone, salute e

sicurezza dei lavoratori, non discriminazione, lavoro dei minori e dei giovani) ed i suoi requisiti si estendono anche ai **fornitori** ed ai subfornitori.

- La IS.V.EC. S.r.l. ha ottenuto dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato il rating di legalità ai sensi dell'art. 2 comma 1 del Regolamento adottato con delibera 28361 del 28 luglio 2020.



10. I SERVIZI ED I SISTEMI DI EROGAZIONE E CONFERIMENTO

Alla IS.V.EC. S.r.l. è affidato il servizio di gestione integrata dei rifiuti solidi urbani e assimilati nel territorio di Caserta, comprensivo di raccolta in forma differenziata dei rifiuti, trasporto, conferimento nonché di fornitura di materiali, servizi complementari e servizio di gestione dei tre Centri di Raccolta presso il Comune di Caserta.

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani è svolto nel rispetto dei criteri ambientali minimi definiti dal Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare con Decreto del 31/02/2014.

11. I SERVIZI DI RACCOLTA

La IS.V.EC. S.r.l. ha l'obbligo di provvedere al ritiro dei rifiuti urbani prodotti nel territorio comunale di Caserta, secondo le modalità ed il calendario indicati nella Ordinanza del Sindaco di Caserta n. 42 del 26/05/2021.

11.1 UTENZE DOMESTICHE: SISTEMA PORTA A PORTA

Il servizio prevede la raccolta ed il trasporto in forma differenziata con modalità domiciliare "porta a porta" in tutto il territorio del comune di Caserta delle seguenti tipologie di materiali:

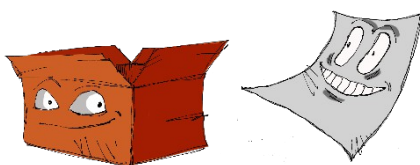
1) Frazione organica umida



2) Frazione secca residua



3) Carta e imballaggi in carta e cartone



4) Vetro e imballaggi in vetro



- 5) Contenitori in plastica per liquidi ed altri imballaggi in plastica congiuntamente agli imballaggi metallici quali lattine di alluminio e lattine in banda stagnata



- 6) Sfalci e potature in minime quantità.

Il servizio prevede che i rifiuti siano conferiti a cura delle utenze domestiche in contenitori che dovranno essere collocati in spazi privati in condizioni di utilizzo, e al limite tra la proprietà pubblica e la proprietà privata in concomitanza con l'esposizione/raccolta. Il comune di Caserta e la IS.V.EC. S.r.l. forniscono a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto.

11.2 UTENZE NON DOMESTICHE: SISTEMA PORTA A PORTA

Il servizio prevede la raccolta ed il trasporto in forma differenziata con modalità domiciliare "porta a porta", delle seguenti tipologie di materiali:

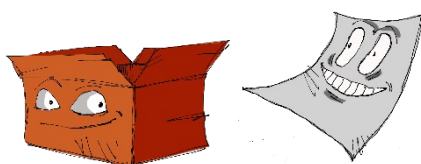
7) Frazione organica umida



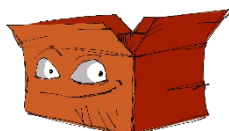
8) Frazione secca residua



9) Carta e imballaggi in carta e cartone



10) Cartone da utenze commerciali



11) Vetro e imballaggi in vetro



12) Contenitori in plastica per liquidi ed altri imballaggi in plastica congiuntamente agli imballaggi metallici quali lattine di alluminio e lattine in banda stagnata



13) Ritiro Farmaci scaduti

14) Ritiro pile esauste

15) Ritiro oli.

Questo sistema di raccolta dei rifiuti urbani porta con sé anche il vantaggio dell'incremento della quantità di materiali riciclati e della responsabilizzazione di tutti i cittadini sul corretto conferimento dei diversi materiali.

11.3 UTENZE COMMERCIALI: SISTEMA DOMICILIARIZZATO A VETRINA

Tutte le utenze commerciali sono interessate dalla raccolta secondo il sistema servizio domiciliarizzato "a vetrina" e dovranno conferire i rifiuti in sacchi biodegradabili (per la frazione umida) e trasparenti per le restanti frazioni merceologiche, secondo le modalità ed il calendario indicati nella Ordinanza del Sindaco di Caserta n. 42 del 26/05/2021.

Per agevolare la separazione dei materiali da parte degli utenti, ed evitare errori di conferimento, i bidoncini per la raccolta differenziata sono caratterizzati da differenti colori e riportano chiaramente l'indicazione dei materiali che sono destinati ad accogliere. Con la raccolta "porta a porta", le frequenze del prelievo variano da una a più volte a settimana a seconda che si tratti di utenze domestiche o non domestiche: in tabella sono esposte le frequenze minime di prelievo per i diversi materiali.

Ai sistemi di raccolta si aggiunge:

11.4 RACCOLTA DOMICILIARE INGOMBRANTI



Il servizio di raccolta della Frazione Ingombranti e RAEE è effettuato su tutto il territorio comunale presso tutte le Utenze Domestiche e non domestiche assimilabili alla quantità prodotta da una utenza domestica, che ne fanno richiesta.

Il servizio viene eseguito dalle ore 8:00 alle ore 14:00 dal lunedì al sabato e prevede, previa prenotazione telefonica al numero verde 800. 135. 221 e/o tramite e-mail all'indirizzo isvec.caserta@gmail.com.

Il numero verde è attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle 16:30.

Il servizio prevede che i rifiuti ingombranti e i RAEE siano depositati al limite tra la proprietà pubblica e quella privata apponendo sugli stessi il numero comunicato dall'operatore della IS.V.EC. S.r.l. al momento della prenotazione.

I rifiuti ingombranti contenenti circuiti refrigeranti quali frigoriferi, congelatori, condizionatori e le apparecchiature elettriche e elettroniche fuori uso identificate come RAEE saranno raccolti e conferiti separatamente dalle altre tipologie di rifiuti ingombranti. Per le apparecchiature contenenti clorofluorocarburi "CFC" verranno adottate particolari attenzioni nella fase di ammasso e trasporto affinché tutte le operazioni avvengano in modo da non provocare il rilascio di clorofluorocarburi nell'ambiente.

Ogni richiesta, per non alterare i turni e per evitare richieste del tipo "sgombero cantine" e/o "traslochi", non potrà prevedere il ritiro eccedente le seguenti quantità:

Mobili (sedie, tavoli, armadi, divani, letti, ecc.) max 2 pezzi

Apparecchiature contenenti "CFC" (frigoriferi, climatizzatori, ecc.) max 1 pezzo

Grandi Elettrodomestici (lavatrici, lavastoviglie, cucine, ecc.) max 1 pezzo

Schermi (televisori, monitor pc, ecc.) max 2 pezzi

Piccoli Elettrodomestici (frullatore, phon, radio, pc, ecc.) max 4 pezzi

11.5 RACCOLTA PANNOLONI/PANNOLINI

Il servizio di raccolta prevede la raccolta differenziata della Frazione Pannolini/Pannoloni presso tutte le Utenze Domestiche dedicato a persone incontinenti e/o affetti da particolari patologie, e preventivamente autorizzate dal Comune di Caserta dopo compilazione del modulo apposito presente sul sito del Comune di Caserta www.comune.caserta.it. È previsto inoltre il ritiro dei pannolini per le Utenze Non Domestiche (grandi produttori di tale rifiuto) es: asili, nido, ecc. previa registrazione al numero verde 800. 135. 221 o via e-mail all'indirizzo isvec.caserta@gmail.com.

Le Utenze Domestiche e le Utenze Specifiche (assimilabili alla quantità prodotta da una utenza domestica) provvedono a esporre il rifiuto nei contenitori di colore rosa in analogia ai cassonetti delle altre frazioni differenziate, nel rispetto delle giornate di ritiro e degli orari di esposizione: lunedì, mercoledì e venerdì dalle ore 20 alle ore 22.

11.6 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E PULIZIA DELLE AREE DEI MERCATI

Gli esercenti dei mercati rionali e della fiera bisettimanale hanno l'obbligo di lasciare a fine giornata i propri rifiuti differenziati sulla piazzola da loro stessi occupata, negli appositi contenitori oppure nei cassonetti di uso comune installati nell'area dedicata.

La IS.V.EC. S.r.l. provvede alla rimozione in forma differenziata dei rifiuti oltre allo spazzamento meccanizzato coadiuvato dallo spazzamento manuale delle aree del mercato.

In caso di variazioni delle date di svolgimento dei mercati e/o delle superfici occupate dalle aree mercatali la IS.V.EC. S.r.l. provvederà ad eseguire i servizi sempre al termine delle vendite.

11.7 RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E PULIZIA DELLE AREE ADIBITE A FIERE, MANIFESTAZIONI, FESTE E SAGRE

Il servizio prevede gli interventi di raccolta e pulizia delle aree in occasione di fiere, manifestazioni, feste, sagre, anche se ricadenti in giornata festiva. La IS.V.EC. S.r.l. provvede a predisporre sul territorio, nel numero e tipologia adeguata al tipo di manifestazione, contenitori per la raccolta differenziata e per la raccolta del rifiuto secco residuo.

La IS.V.EC. S.r.l. provvede al ritiro dei rifiuti prodotti durante lo svolgimento di fiere, manifestazioni, feste, sagre in forma differenziata ed al termine delle stesse, dovrà effettuare una accurata pulizia delle aree interessate.

La IS.V.EC. S.r.l. è tenuta a provvedere in particolare:

- Allo spostamento, ritiro, ricollocazione e integrazione dei contenitori, alla pulizia dei punti di raccolta interessati, con successivo ripristino, alla fine della sagra e/o della manifestazione;
- All'esecuzione di svuotamenti aggiuntivi giornalieri se necessario;
- allo spazzamento manuale e meccanizzato anche quando le manifestazioni ricadono in giorni festivi .

11.8 RACCOLTA E TRASPORTO DI SFALCI E POTATURE

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti urbani costituiti da scarti vegetali (verde) per le utenze domestiche.

Il servizio di raccolta verrà effettuato contestualmente al ritiro del rifiuto umido solo per piccolissime quantità, nell'ordine di un secchio di 15 litri ca. mentre per quantità maggiori è previsto il conferimento diretto da parte degli utenti presso i Centri di raccolta.

11.9 RACCOLTA ALL'INTERNO DELLE SCUOLE

Le scuole di ogni ordine e grado del Comune di Caserta, al fine di poter avviare al recupero una quantità sempre maggiore di rifiuti, di diffondere un messaggio di sostenibilità e di offrire un esempio di comportamento virtuoso verso l'ambiente, possono richiedere di incrementare il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti prodotti.

. La IS.V.EC. S.r.l. ritiene che collaborazioni di questo tipo si rendono necessarie per fornire una risposta "sostenibile" ad una produzione sempre maggiore di rifiuti e per porre un freno al massiccio utilizzo delle materie prime, cercando di contribuire ad un'inversione di tendenza rispetto allo sfruttamento del territorio.

11.10 CENTRI COMUNALI DI RACCOLTA

Il comune di Caserta è dotato di tre Centri di Raccolta Comunali, realizzati nel rispetto del DM 8 aprile 2008 - Disciplina dei centri di raccolta dei rifiuti solidi urbani raccolti in modo differenziato ed ubicati in:

- a) Via Cappuccini;
- b) Via Talamonti,
- c) via Scialla già Viale Lincoln Il tratto.

I Centri di Raccolta collocati sul territorio cittadino sono aree presidiate e attrezzate per la raccolta e l'avvio al recupero di alcune tipologie di rifiuti che possono essere consegnate gratuitamente dai cittadini, nel rispetto delle quantità e delle frequenze previste dal regolamento comunale e dal Disciplinare *“Per la gestione e funzionamento dei Centri Comunali di Raccolta dei rifiuti urbani differenziati”* protocollo n.103999 del 10 novembre 2010.

Solo i residenti nella città di Caserta possono portare i propri materiali ai Centri di Raccolta direttamente esibendo il documento di riconoscimento o attestazione di iscrizione a ruolo. L'utente che conferisce deve registrarsi all'operatore che, oltre alle generalità, deve annotare su registro la quantità di massima e la tipologia di rifiuto conferito. Tale operazione è indispensabile per consentire la compilazione dei bilanci di massa dei materiali in ingresso ed in uscita dai CCR.

In relazione alla loro capacità di contenimento e nel pieno rispetto del D. M. 08/04/2008 del D. M. 13/05/2019 e del Decreto Legislativo n. 116/2020, i rifiuti conferibili ai tre CCR sono i seguenti:

CCR di via Cappuccini	Carta e cartone, Imballaggi in plastica Imballaggi in metallo Imballaggi in legno Imballaggi in vetro Abiti usati Neon e fonti luminose (lampade alogene, lampade fluorescenti, a vapore di mercurio, sodio, ioduri) Batterie e pile Vernici e solventi Radiografie e immagini fotografiche Toner e cartucce Olio vegetale esausto
-----------------------	---

	<p>Farmaci scaduti</p> <p>Frigoriferi congelatori climatizzatori e condizionatori</p> <p>Piccoli elettrodomestici</p> <p>Grandi bianchi (lavatrici, lavastoviglie, cucine, forni scaldabagno, etc.)</p> <p>Sfalci e potature</p> <p>Metalli</p> <p>Ingombranti (mobili, divani, scaffalature, oggetti di legno, di plastica, vetroresina etc)</p>
Via Talamonti	<p>Carta e cartone,</p> <p>Imballaggi in plastica</p> <p>Imballaggi in metallo</p> <p>Imballaggi in legno</p> <p>Imballaggi in vetro</p> <p>Vetro in lastre</p> <p>Rifiuti inerti come da DLGS 116/2020</p> <p>Abiti usati</p> <p>Neon e fonti luminose (lampade alogene, lampade fluorescenti, a vapore di mercurio, sodio, ioduri)</p> <p>Batterie e pile</p> <p>Vernici e solventi</p> <p>Radiografie e immagini fotografiche</p> <p>Toner e cartucce</p> <p>Olio vegetale esausto</p> <p>Farmaci scaduti</p> <p>Frigoriferi congelatori climatizzatori e condizionatori</p> <p>Tv e monitor</p> <p>Pneumatici usati di provenienza domestica</p> <p>Piccoli elettrodomestici</p> <p>Grandi bianchi (lavatrici, lavastoviglie, cucine, forni scaldabagno, etc.)</p> <p>Sfalci e potature</p> <p>Metalli</p> <p>Ingombranti (mobili, divani, scaffalature, oggetti di legno, di plastica, vetroresina, etc.)</p>
Via Scialla	<p>Carta e cartone,</p> <p>Imballaggi in plastica</p>

	Imballaggi in metallo Imballaggi in legno Imballaggi in vetro Abiti usati Neon e fonti luminose (lampade alogene, lampade fluorescenti, a vapore di mercurio, sodio, ioduri) Batterie e pile Vernici e solventi Radiografie e immagini fotografiche Toner e cartucce Olio vegetale esausto Farmaci scaduti Frigoriferi congelatori climatizzatori e condizionatori Piccoli elettrodomestici Tv e monitor Inerti come da DLGS 116/2020 Grandi bianchi (lavatrici, lavastoviglie, cucine, forni scaldabagno, etc) Sfalci e potature Metalli Ingombranti (mobili, divani, scaffalature, oggetti di legno, di plastica, vetroresina, etc.)
--	---

Gli elettrodomestici grandi e piccoli devono essere consegnati integri, non smontati.

Materiali che NON si possono portare ai CCR:

- AMIANTO in tutte le sue forme
- GESSO come il cartongesso, i gessolini ed mattoni di gesso
- I RIFIUTI INDIFFERENZIATI ed ORGANICI.

11.11 PIAZZOLA AMBIENTALE INFORMATIZZATA DI CASERTAVECCHIA

Con Ordinanza sindacale n.16/22 è entrata in funzione la “Piazzola Ambientale Informatizzata” di Casertavecchia, a servizio delle frazioni collinari del capoluogo. Nell’area sono state installate due eco-isole per il conferimento di carta e cartone,

multimateriale, vetro, farmaci scaduti e piccoli r.a.e.e. (piccoli elettrodomestici come ferri da stiro, ventilatori, asciugacapelli). Il conferimento dei rifiuti differenziati prevede l'utilizzo di tessere magnetiche, consegnate ai residenti al fine di consentire l'accesso alla struttura ed successivo conferimento dei rifiuti.

L'orario di apertura della piazzola ambientale è il seguente:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 19,00,

il sabato e la domenica dalle ore 9,00 alle ore 13,00.

11.12 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO STRADALE

La IS.V.EC. S.r.l. svolge il servizio di spazzamento in modo manuale, meccanizzato o misto. Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi e viene effettuato da un singolo operatore o da una squadra di operatori con l'utilizzo di attrezzature esclusivamente manuali; lo spazzamento meccanizzato permette di servire più agevolmente zone quali serpentoni, sottopassi, gallerie, ecc. In alcuni casi il servizio è effettuato in modo misto con l'impiego di spazzatrici e di serventi anche all'interno di aree servite da spazzamento manuale. La definizione dei percorsi e la relativa frequenza avvengono sulla base delle specifiche esigenze di ogni singola strada: rilevanza turistica, presenza di attività commerciali, presenza di servizi pubblici come scuole e ospedali, presenza di aree verdi, tasso di frequentazione della zona, caratteristiche fisiche della zona (pedonale, scalinate, presenza di alberi, esclusivamente veicolare, ecc.) Nell'organizzazione del servizio IS.V.EC. S.r.l. adotta tutte le misure necessarie per evitare la commistione in sede di raccolta delle spazzature stradali con le frazioni recuperabili.

L'orario di svolgimento del servizio è dalle ore 4:00 alle ore 10:20 per lo spazzamento meccanizzato delle strade cittadine, mentre dalle ore 6:00 alle ore 12:20 per lo spazzamento manuale.

Si ricorda che, come previsto dal regolamento comunale, per chi svolge attività mediante strutture collocate su aree o spazi pubblici, anche temporaneamente, è fatto obbligo di provvedere alla costante pulizia del suolo occupato e dello spazio

circostante, sino ad una distanza non inferiore ai due metri. Inoltre, per chi svolge operazioni di pulizia sui suoli di proprietà è vietato trasferire i rifiuti su pubblica via.

11.13 DISERBO

Il servizio di diserbo dalle erbe infestanti è attivo su tutto il territorio Comunale. La rimozione delle erbacce lungo i marciapiedi, cigli stradali e spartitraffico, purché debitamente pavimentati, avviene manualmente e viene effettuata da un singolo operatore, o da una squadra, con l'uso di decespugliatori meccanici esclusivamente manuali. Durante l'esecuzione del servizio è osservata ogni precauzione per non procurare danni agli autoveicoli che si trovino a sostare o a transitare nelle immediate vicinanze delle operazioni.

12. IL DESTINO DEI RIFIUTI





Tutti i materiali provenienti dalla raccolta differenziata sono avviati a recupero o a riciclo da IS.V.EC. S.r.l. presso piattaforme convenzionate, con la garanzia del riciclo e del recupero o dello smaltimento nel pieno rispetto dell'ambiente e della salute dei cittadini, oltre che della normativa in materia ambientale.

I materiali da imballaggio sono conferiti negli impianti di selezione e negli impianti di riciclo gestiti dal Consorzio Nazionale Imballaggi (CONAI), il consorzio privato, senza fini di lucro, attraverso il quale i produttori e gli utilizzatori degli imballaggi garantiscono il raggiungimento degli obiettivi per il riciclo ed il recupero previsti dalla legge.

Il riciclo ed il recupero dei rifiuti di imballaggio è assicurato dal CONAI attraverso sei consorzi obbligatori, uno per ciascun materiale di imballaggio:





MATERIALE	CONSORZIO	
ACCIAIO	RICREA CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ACCIAIO	
ALLUMINIO	CiAI CONSORZIO NAZIONALE RICICLO E RECUPERO IMBALLAGGI ALLUMINIO	

CARTA DEI SERVIZI

CARTA/CARTONE	COMIECO CONSORZIO NAZIONALE RECUPERO E RICICLO DEGLI IMBALLAGGI A BASE CELLULOSICA (CARTA, CARTONE ECC.)	
LEGNO	RILEGNO CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RECUPERO E IL RICICLAGGIO DEGLI IMBALLAGGI DI LEGNO	
PLASTICA	COREPLA CONSORZIO NAZIONALE PER LA RACCOLTA, IL RICICLAGGIO E IL RECUPERO DEI RIFIUTI DI IMBALLAGGI IN PLASTICA	
VETRO	COREVE CONSORZIO RECUPERO VETRO	

La frazione organica proveniente dalla raccolta differenziata a cura di IS.V.EC. S.r.l. è avviata in impianti di recupero autorizzati; presso di essi il materiale subisce un trattamento industriale che prevede una prima cernita per togliere eventuali impurità non degradabili (metalli, plastica, vetro ecc.), successivamente avviene il processo di trattamento vero e proprio.

Altri consorzi con i quali IS.V.EC. S.r.l. collabora sono:

MATERIALE	CONSORZIO	
OLI MINERALI	CONOU CONSORZIO NAZIONALE DEGLI OLI MINERALI USATI	
OLI E GRASSI VEGETALI	CONOE CONSORZIO OBBLIGATORIO NAZIONALE DI RACCOLTA E TRATTAMENTO DEGLI OLI E DEI GRASSI VEGETALI E ANIMALI ESAUSTI	
BATTERIE AL PIOMBO ESAUSTE E RIFIUTI PIOMBOSI	CDCNPA CENTRO DI COORDINAMENTO NAZIONALE PLE E ACCUMULATORI (D.lgs. 188/2008 e smi, Direttiva Europea 2006/66/CE)	
APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE	CENTRO DI COORDINAMENTO RAEE	

I materiali non riciclabili (lettiere per animali, sacchi per aspirapolvere, CD, DVD, spazzolini, rasoi...) vanno smaltiti in modo da provocare il minor danno possibile all'ambiente: IS.V.EC. S.r.l. li conferisce presso lo Stabilimento Tritovagliatura e Imballaggio Rifiuti (STIR) ubicato lungo la Strada Statale Appia 7 bis Km 6+500 – 81055 S. Maria Capua Vetere (CE).

La gestione dello STIR è affidata alla società pubblica GISEC SPA Gestione Impianti e Servizi Ecologici Casertani con sede legale in Via Fulvio Renella, 98 81100 Caserta (CE).

13. TUTELA DEGLI UTENTI

IS.V.EC. S.r.l. è a disposizione degli utenti per qualsiasi informazione, richiesta o segnalazione. Tutte le informazioni relative al servizio e descritte nella carta dei servizi sono sempre aggiornate sul sito istituzionale, attraverso di esso si possono consultare i calendari aggiornati delle raccolte, avere informazioni sui materiali differenziabili, prenotare il ritiro degli ingombranti o inviare suggerimenti.

COME CONTATTARE IS.V.EC. S.R.L.

Gli utenti possono contattare IS.V.EC. S.r.l. nei seguenti modi:

Numero Verde: 800135221 – 0823/422643

E-mail: isvec.caserta@gmail.com

14. PROCEDURE E GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

IS.V.EC. S.r.l. è sempre disponibile ad accogliere le segnalazioni, i suggerimenti, le proposte ed anche gli eventuali reclami degli utenti. I suggerimenti e le segnalazioni rappresentano le azioni degli utenti per partecipare al miglioramento degli standard di efficacia ed efficienza di IS.V.EC. S.r.l., possono essere effettuati telefonando al numero verde 800.135.221 o compilando la

apposita scheda presente sul sito internet www.comune.caserta.it; i suggerimenti e le segnalazioni possono essere altresì effettuati compilando l'apposito modulo allegato alla presente carta dei servizi.

Per effettuare un reclamo, cioè una comunicazione formale di un presunto disservizio per il mancato rispetto di quanto dichiarato nella presente carta è necessaria, invece, la forma scritta. Il reclamo deve essere presentato entro 15 giorni dal momento in cui è stato rilevato il presunto disservizio e deve essere corredato dalla copia del documento di riconoscimento del soggetto che lo effettua. Esso verrà esaminato da IS.V.EC. S.r.l. che avvierà un'indagine completa ed imparziale su quanto segnalato e fornirà una risposta entro 30 giorni dal ricevimento. Qualora l'indagine, per la sua complessità, dovesse superare il tempo massimo previsto, l'utente sarà comunque informato circa lo stato di avanzamento dei lavori dell'indagine stessa. Per agevolare gli utenti, IS.V.EC. S.r.l. ha predisposto appositi moduli per i reclami, allegati alla presente carta e comunque scaricabili dal sito internet del comune di Caserta. Gli utenti per la preparazione e l'inoltro dei reclami possono anche chiedere l'ausilio delle associazioni dei consumatori.

Le segnalazioni, i suggerimenti e i reclami degli utenti rappresentano per IS.V.EC. S.r.l. un importante momento di confronto e uno spunto per il miglioramento del servizio reso e per l'incremento della sua qualità. I reclami devono essere inoltrati a mezzo e-mail all'indirizzo isvec.caserta@gmail.com.

ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE

Al fine di garantire all'utente la costante informazione sulla raccolta differenziata e sulle iniziative aziendali IS.V.EC. S.r.l. utilizza un call center dedicato, un sito internet ed i social network, oltre a campagne di comunicazione e di sensibilizzazione mirate.

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

L'Azienda effettua periodicamente indagini sulla soddisfazione degli utenti per verificare la percezione che essi hanno del servizio erogato rispetto agli standard.

Tali indagini sono finalizzate al miglioramento dei servizi offerti ed al recepimento di eventuali nuove esigenze da parte degli utenti. Gli esiti delle indagini sono oggetto di incontri pubblici con il Comune e con le associazioni dei consumatori e rappresentano il punto di partenza per il miglioramento continuo della soddisfazione degli utenti.

CORRETTEZZA DI COMPORTAMENTO DEL PERSONALE ADDETTO

Tutto il personale di IS.V.EC. S.r.l. è impegnato a soddisfare le richieste dei cittadini e a migliorare costantemente la qualità del servizio. I dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche. Gli addetti che operano sul territorio sono tutti muniti di tesserino identificativo che riporta il logo di IS. V. EC. S. r. l

DIRITTO DI ACCESSO AGLI ATTI

IS.V.EC. S.r.l. garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla Legge 7 agosto 1990 n. 241. In particolare, gli utenti hanno il diritto di esaminare documenti o atti che li riguardino e di farne copia a proprie spese. La richiesta di accesso deve essere motivata ed indirizzata a IS.V.EC. S.r.l. che ha 30 giorni di tempo per rispondere.

TRATTAMENTO DEI DATI SENSIBILI

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene secondo modalità volte a prevenire la violazione dei diritti, delle libertà fondamentali e delle dignità degli interessati.

L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI DI CASERTA: I DOVERI DEGLI UTENTI

Avere una città pulita e più vivibile nel rispetto dell'ambiente è possibile grazie agli impegni che IS.V.EC. S.r.l. si assume con la carta dei servizi, ma grazie anche alla collaborazione dei cittadini casertani e di tutti coloro che quotidianamente per lavoro, studio o svago, vivono la Città. Il Comune di Caserta ed

IS.V.EC. S.r.l. invitano tutti a rispettare le regole contenute nel regolamento comunale dei rifiuti e nelle altre disposizioni vigenti ed in particolare:

- separare in modo corretto i materiali riciclabili e conferirli secondo le indicazioni all'interno dei contenitori o delle attrezzature predisposte o comunque nelle modalità indicate da IS.V.EC. S.r.l. ;
- rispettare l'orario di deposito dei rifiuti nei contenitori stradali che è dalle 20:00 alle 22:00;
- rispettare le giornate e l'orario di esposizione dei bidoncini, secondo quanto indicato nei calendari per le utenze Porta a Porta;
- usare i cestini stradali getta carta solo per piccoli rifiuti;
- non abbandonare o esporre i rifiuti, sopra o attorno ai cestini o ai cassonetti;
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti; prenotare un appuntamento per il ritiro a domicilio telefonando al Numero Verde 800. 135221 o attraverso e-mail isvec.caserta@gmail.com oppure portarli presso le isole ecologiche.
- in caso di passeggiata con il cane, portare con sé sempre l'occorrente per la raccolta delle deiezioni canine;
- non parcheggiare autoveicoli davanti ai contenitori per la raccolta;
- gli esercenti commerciali che somministrano bevande devono conferire sempre bottiglie di plastica, vetro e lattine nei contenitori dedicati per i rifiuti differenziati;
- collocare sempre i cestelli davanti agli esercizi in cui è frequente la dispersione di rifiuti minuti;
- in caso di attività o manifestazioni su strade, piazze o altre aree pubbliche o di uso pubblico gli interessati sono tenuti a pulire le aree interessate.