

Sommario

1. A cosa servono queste pagine?	3
1.1 Costruire un rapporto con chiarezza e trasparenza	3
2. Piacere, Mantova Ambiente	3
2.1 Di cosa ci occupiamo	3
2.2 I nostri impegni costanti	3
2.3 Cosa ci sta più a cuore	3
2.3.1 Uguaglianza e Imparzialità	4
2.3.2 Continuità	4
2.3.3 Partecipazione e Chiarezza	4
2.3.4 Cortesia e Informazione	4
2.3.5 Efficacia ed Efficienza	4
2.3.6 Qualità, Sicurezza, Tutela ambientale, Sostenibilità	4
3. Il servizio di raccolta e trasporto attivato in ogni Comune	5
3.1 Gli strumenti a tua disposizione per una raccolta sicura e pulita	5
3.1.1 Il Piano Finanziario rifiuti	5
3.1.2 Il Calendario della raccolta	5
3.1.3 Il sito <i>Internet</i>	5
3.1.4 La Guida <i>“Dove lo butto?”</i>	5
4. Tariffa Rifiuti: tutto quello che devi sapere	6
4.1 Cos'è il Corrispettivo per i Rifiuti	6
4.2 Come si calcola la Tariffa Rifiuti	6
4.3 Da cosa dipende la Tariffa	6
4.4 Come pagare le bollette	7
4.5 Bolletta a rate	8
4.6 Ritardi nel pagamento	8
5. Un Impegno di Qualità	8
6. Tu&Noi: Rapporti tra Azienda e Clienti	9
6.1 Restiamo in Contatto - i nostri Punti di Contatto; quali sono e cosa puoi fare	9
7. I nostri Servizi	10
7.1 Raccolta dei rifiuti	10
7.2 Spazzamento e Lavaggio strade	10

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

7.3 Servizio di ritiro su chiamata	11
7.4 Eventuali Disservizi o richieste di sostituzione/riparazione dei contenitori per il porta a porta	11
7.5 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	11
8. La Gestione del rapporto contrattuale	12
8.1 Attivazione, Variazione e Cassazione del servizio	12
8.2 Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifica degli importi addebitati	13
8.3 Rettifiche e Rimborsi	13
Allegato A	14
Allegato B	14
Trattamento dei dati personali	14
Riferimenti utili	15

INTRODUZIONE

1. A cosa servono queste pagine?

1.1 Costruire un rapporto con chiarezza e trasparenza

Ci teniamo a soddisfare le tue aspettative con chiarezza e trasparenza. Per questo vogliamo raccogliere in queste pagine tutte le informazioni che possono esserti utili e che desideriamo raccontarti su Mantova Ambiente e il nostro servizio di gestione rifiuti, le sue caratteristiche e prestazioni, i tempi e le modalità in cui si svolgono, i diritti di cui godi e che rispettiamo con la massima cura.

Vogliamo permetterti una valutazione il più possibile sincera e completa del nostro lavoro.

La nostra attività di gestione rifiuti include relazioni con diversi enti, organizzazioni territoriali, cittadine e cittadini. Tutto questo è regolato da un documento che integriamo in queste pagine: si chiama Contratto Generale di Servizio e serve a definire i rapporti tra Comune e Mantova Ambiente, i loro diritti e i loro obblighi, l'uno nei confronti dell'altra.

Aggiorniamo questa Carta ogni volta che cambiano i suoi contenuti: la troverai anche sul sito internet www.mantovaambiente.it.

2. Piacere, Mantova Ambiente

2.1 Di cosa ci occupiamo

- Raccolta, trasporto e conferimento agli impianti finali di rifiuti urbani, rifiuti speciali pericolosi e non;
- spazzamento stradale, diserbo, pulizia caditoie e bocche di lupo;
- raccolte differenziate con dispositivi stradali o con sistema "porta a porta";
- gestione o custodia di piattaforme ecologiche e/o centri di raccolta;
- gestione della tariffa puntuale;
- gestione delle attività di conduzione e manutenzione del verde pubblico e di altre attività connesse (aree gioco, arredo urbano, derattizzazione, trattamento zanzare, ecc.);

2.2 I nostri impegni costanti

- Rendere il servizio sempre più efficace ed efficiente;
- adottare le migliori soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali;
- rispettare tutte le prescrizioni di legge;
- non interrompere mai il nostro lavoro.

2.3 Cosa ci sta più a cuore

Nel gestire i rifiuti abbiamo a cuore i principi di prevenzione, riduzione, preparazione al riutilizzo, riciclaggio, recupero e smaltimento.

La linea che seguiamo è quella della sostenibilità.

Sulla linea del principio europeo "chi inquina paga" vogliamo responsabilizzare e far cooperare chiunque sia

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

coinvolto nella produzione, nella distribuzione e nel consumo dei beni da cui nascono i rifiuti.

Ecco cosa ci sta davvero a cuore:

2.3.1 Uguaglianza e Imparzialità

Siamo sempre ispirati da criteri di imparzialità, obiettività e neutralità: godi degli stessi diritti e trattamenti di tutti gli altri utenti, senza distinzioni di genere, etnia, nazionalità, religione o lingua.

2.3.2 Continuità

Siamo sempre al lavoro, per garantire i nostri servizi, senza mai limitarli o interromperli: se questo dovesse accadere, sarà solo per cause su cui non abbiamo possibilità di intervenire, ad esempio eventi naturali, scioperi e altri impedimenti esterni. Utilizziamo tutti i mezzi a disposizione per limitare il tuo eventuale disagio e tempo di attesa durante un disservizio. Se il nostro personale entra in sciopero comunichiamo i dettagli necessari e quei servizi che continuiamo comunque a garantire, in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

2.3.3 Partecipazione e Chiarezza

Forniamo, se desideri richiederle singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori, tutte le informazioni che ti riguardano (legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i.).

Puoi presentare reclami e istanze, produrre memorie e documenti, proporre miglioramenti per il servizio: rispondiamo alle tue segnalazioni e proposte in modo rapido e chiaro.

2.3.4 Cortesia e Informazione

Vogliamo essere rispettosi e cortesi nei tuoi confronti: ogni nostra o nostro dipendente indica il suo nome o codice, se vi mettete in contatto, e si rende disponibile verso i tuoi diritti e doveri.

Se vi incontrate di persona, il suo tesserino di riconoscimento resta ben visibile, completo di nome e fotografia.

Le nostre procedure amministrative e la nostra comunicazione, scritta e parlata, sono semplici e chiare.

Se i nostri servizi subiscono modifiche, ti informiamo in modo rapido e completo.

Abbiamo attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche e siamo sempre al lavoro per mantenerle in funzione.

2.3.5 Efficacia ed Efficienza

Ci impegniamo perché l'efficacia e l'efficienza dei nostri servizi siano sempre in miglioramento: per farlo utilizziamo strumenti tecnologici, organizzativi e procedurali sostenibili sia nella spesa che nell'impatto ambientale.

Formiamo e informiamo il nostro personale proprio come informiamo te.

2.3.6 Qualità, Sicurezza, Tutela ambientale, Sostenibilità

Garantiamo la qualità dei nostri servizi nel pieno rispetto delle leggi e delle autorizzazioni necessarie.

Scegliamo materiali, lavorazioni, tecnologie, sistemi di gestione per la qualità e l'ambiente che limitino il più possibile le emissioni inquinanti dannose per la salute e l'ambiente. Recuperiamo tutte le risorse che non devono essere sprecate.

Tutto questo chiediamo di farlo anche alle ditte che lavorano per noi.

Il nostro personale è sempre regolarmente informato e aggiornato sulle normative ambientali per la

gestione dei rifiuti e la sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008), e anche le nostre attrezzature seguono norme analoghe.

Proponiamo iniziative per rendere i rifiuti da smaltire meno numerosi e meno pericolosi, prima fra tutte la raccolta separata, che ci permette di recuperare molti materiali altrimenti sprecati.

3. Il servizio di raccolta e trasporto attivato in ogni Comune

3.1 Gli strumenti a tua disposizione per una raccolta sicura e pulita

Ogni territorio della provincia di Mantova ha caratteristiche differenti: nel nostro servizio di gestione dei rifiuti, rispettiamo le esigenze delle singole Amministrazioni Comunali.

Per avere informazioni dettagliate e sempre aggiornate su come viene effettuata la raccolta nel tuo Comune, abbiamo a disposizione diversi strumenti.

3.1.1 Il Piano Finanziario rifiuti

È approvato ogni anno dai Consigli Comunali e contiene tutte le informazioni specifiche di tutti i nostri servizi e attività accessorie, tra i quali anche lo spazzamento stradale. Lo puoi trovare sul sito internet del tuo Comune.

3.1.2 Il Calendario della raccolta

È diverso per ogni comune e viene messo a disposizione ogni anno presso gli sportelli sul territorio e sul sito mantovaambiente.it.

Contiene informazioni su:

- il centro di raccolta di riferimento (orari e rifiuti conferibili);
- i contenitori in uso e, se sono collettivi, la loro dislocazione sul territorio;
- i principali materiali da conferire;
- le frequenze e le modalità di raccolta per tutte le tipologie di rifiuto;
- i numeri telefonici e gli sportelli di riferimento.

3.1.3 Il sito *Internet*

Il nostro portale web mantovaambiente.it è sempre aggiornato con contenuti utili:

- news (informazioni di servizio, eventi e iniziative);
- calendario aggiornato della raccolta per tutti i Comuni;
- guida *“Dove lo Butto?”*;
- informazioni su modalità di pagamento, tariffe e Regolamenti;
- approfondimenti su temi fondamentali come sostenibilità, economia circolare, risparmio energetico...
- modulistica per tutte le comunicazioni e richieste (nei casi in cui Mantova Ambiente gestisce tariffe e rapporto con gli utenti).

3.1.4 La Guida *“Dove lo butto?”*

Ti aiuta a scegliere la modalità corretta per differenziare i rifiuti.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

La trovi sul sito mantovaambiente.it nella sezione dedicata al tuo Comune, presso gli sportelli sul territorio e nell'App "*Dove lo butto?*", disponibile gratuitamente sugli store digitali.

4. Tariffa Rifiuti: tutto quello che devi sapere

4.1 Cos'è il Corrispettivo per i Rifiuti

Nei Comuni che lo hanno adottato, Mantova Ambiente gestisce il Corrispettivo per i Rifiuti in luogo della Ta.Ri. (Tassa Rifiuti, L. 147/2013).

Il Corrispettivo per i Rifiuti garantisce la completa copertura dei costi del servizio per la gestione dei rifiuti urbani.

Le tariffe sono definite anno dopo anno da una deliberazione del Consiglio Comunale e dipendono dalla tipologia di utenza e dalla categoria.

La sua riscossione è affidata al Gestore del servizio ed è divisa in due rate annuali, normalmente a cadenza semestrale. Puoi consultare le specifiche tariffe per le utenze domestiche e non domestiche sul sito mantovaambiente.it o tramite gli sportelli del Gruppo Tea disponibili sul territorio.

Il Corrispettivo per i rifiuti prevede l'obbligo della misurazione puntuale del rifiuto indifferenziato effettuata tramite la fornitura o la messa a disposizione dei dispositivi di conferimento più adeguati, per i cittadini e le utenze non domestiche: questa misurazione è valutata attraverso indagini conoscitive sul territorio.

Attraverso serate formative e piccole pubblicazioni ci impegniamo a informare sulla raccolta differenziata e sul sistema di tariffazione del Corrispettivo.

4.2 Come si calcola la Tariffa Rifiuti

La misurazione del rifiuto secco indifferenziato che conferisci avviene con mezzi differenti che dipendono anche dal territorio, ad esempio i bidoni con *tag* a bassa o alta frequenza, che di norma hanno 120 litri di capienza, oppure i sacchetti monouso con rilevatore RFID ad alta frequenza, che possono essere conferiti singolarmente o in contenitori condominiali o di prossimità.

Raccogliamo di continuo i dati necessari a rendere precise e aggiornate le misurazioni e le tariffe.

La legge prevede una piena copertura dei costi del Piano Economico Finanziario: per questo motivo il sistema di tariffazione è del cosiddetto tipo trinomiale, composto da una quota fissa e da due quote variabili:

- la quota fissa contiene i costi di spazzamento e quelli strutturali e di investimento del servizio, per mantenerlo attivo;
- la prima quota variabile riguarda la raccolta differenziata e i suoi costi e si determina in forma parametrica;
- la seconda quota variabile riguarda la raccolta indifferenziata e si determina con un costo unitario in €/litro.

La tariffa prevede una soglia inferiore, cioè una quantità di svuotamenti, che è sempre conteggiata. Ogni ulteriore svuotamento viene misurato in litri e fatturato a conguaglio annuale.

La tariffa varia per ogni Comune e dipende dalle caratteristiche del servizio erogato.

Le utenze domestiche sono divise in 6 categorie, che dipendono dal numero di componenti del nucleo familiare.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Le utenze non domestiche sono divise in 62 categorie merceologiche.

4.3 Da cosa dipende la Tariffa

Tutte le prestazioni relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani sono fatturate con due scadenze di pagamento nell'anno. La determinazione della tariffa dipende da alcuni fattori:

Utenze domestiche

- metratura dell'abitazione;
- numero componenti del nucleo familiare;
- produzione del rifiuto

Utenze non domestiche

- metratura dell'attività;
- categoria assegnata in funzione della attività;
- produzione del rifiuto indifferenziato.

4.4 Come pagare le bollette

Addebito automatico	su C/C (SEPA <i>direct debit</i>) in qualunque Istituto Bancario/Postale
Avviso di pagamento PagoPA	sul sito PagoPA ⁽¹⁾ , utilizzando una carta di credito o debito e senza la necessità di alcuna registrazione
	sull'app IO ⁽¹⁾
	sul tuo servizio di <i>home banking</i>
	sulle app di pagamenti (es. Satispay, EasyPol, PayPal, ...)
	sui principali servizi di pagamento <i>online</i>
	sul portale Clienti ConTea (sezione "I MIEI CONTRATTI") con carta di credito ⁽²⁾
	in banca presso le filiali aderenti o gli sportelli ATM abilitati
	presso gli uffici postali, utilizzando indifferentemente il codice QR PagoPA o il bollettino postale PA
	presso gli esercenti convenzionati (bar, edicole, farmacie, ricevitorie, supermercati e tabaccherie), che espongono il logo PagoPA
	presso i punti di posta privata

(1) utilizzando questo sistema di pagamento è possibile scegliere il gestore della transazione (PSP) in base ai costi applicati

(2) pagando sul portale ConTea (<https://contea.teaspa.it>) la **transazione** con carta di credito sarà **gratuita** (non ti sarà applicata nessuna commissione)

Le modalità di pagamento di eventuali bollette insolute passate a ruolo o ingiunzione fiscale sono specificate sull'atto di ingiunzione fiscale inoltrato dall'Agente di Riscossione delegato.

Le bollette vengono stampate e consegnate al recapito che indicherai o all'indirizzo dell'utenza stessa.

Puoi richiedere la sospensione della stampa cartacea: nella sezione "I miei contratti" del portale ConTea puoi gestire i parametri per le "Notifiche mail", tra cui "Sospensione invii cartacei fatture".

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Puoi attivare o disattivare la ricezione delle notifiche e-mail quando pubblichiamo sul portale nuove fatture sulle tue utenze.

Puoi disattivare o riattivare l'invio delle fatture cartacee al tuo indirizzo di recapito: questo vale solo per le bollette riferite al normale ciclo di fatturazione e successive alla data di attivazione. Il servizio sarà riattivato a partire dalla prima fatturazione utile successiva. Se accedi al servizio dopo l'attivazione, puoi modificare l'indirizzo di recapito elettronico o recedere dal servizio in qualsiasi momento. Il recesso comporta la riattivazione della modalità di invio cartaceo all'indirizzo di recapito attivo al momento della richiesta di recesso.

4.5 Bolletta a rate

Se sei in regola con i pagamenti, prima che scadano i termini per il pagamento puoi richiedere la rateizzazione della bolletta tramite sportello per il pubblico o telefonando al numero verde 800.473165. In caso di richiesta telefonica il piano rate ti viene inviato per e-mail o posta o può essere ritirato in uno dei nostri sportelli clienti.

Per concederti la rateizzazione valuteremo lo stato dell'utenza (attiva/ chiusa), dei pagamenti (regolari o con insoluti) e gli importi da rateizzare. Se gli importi superano i 5.000 euro, dovrai presentare una proposta scritta da inviare al Servizio Recupero Crediti. In tutti gli altri casi, ti verrà proposto un piano con un numero di rate prestabilito.

Hai comunque diritto ad ottenere la rateizzazione (qualora la singola rata non sia inferiore ai 100 €) se sei già beneficiario del bonus sociale (l'apposita autocertificazione è disponibile nella sezione "Modulistica", nella pagina "Rapporto con gli utenti" del tuo Comune) o se il tuo Comune ti ha individuato tra gli utenti che si trovano in condizioni economiche disagiate o se l'importo in bolletta supera del 30% il valore medio delle bollette degli ultimi 2 anni. In questo ultimo caso ti verrà comunicata direttamente in bolletta la possibilità di rateizzare, grazie ad un calcolo automatico sull'ultimo e sui precedenti importi.

Le bollette già passate alle Società di recupero del credito non possono essere rateizzate allo sportello o tramite numero verde: dovrai rivolgerti a queste società per valutare un piano di rientro.

4.6 Ritardi nel pagamento

In caso di ritardato o mancato pagamento della bolletta, il gestore del servizio applica gli interessi di mora secondo le modalità del Regolamento Comunale sull'applicazione del Corrispettivo per i rifiuti, in linea con la normativa vigente.

Se avviene una morosità, ti invieremo la costituzione in mora con gli estremi della bolletta non evasa, tramite raccomandata o posta elettronica certificata. I costi di sollecito e istruttoria pratica di morosità (€10,00 + IVA) ti saranno addebitati nella prima bolletta utile.

Se non riceviamo l'attestazione di avvenuto pagamento entro la scadenza del sollecito, procederemo al recupero del credito per vie legali, tra cui riscossione coattiva tramite ruolo o ingiunzione fiscale di pagamento (ex R.D. 14/04/1910 n. 639 e successive modificazioni).

Le spese ed interessi derivanti da questa attività saranno interamente a tuo carico. Eventuali pagamenti effettuati a Mantova Ambiente per partite già in carico all'Agente della Riscossione non saranno ritenuti liberatori del debito se non comprensivi degli oneri e già comunicati dal concessionario per la Riscossione; per questo motivo anche eventuali procedure esecutive in corso potranno essere sospese solo con richiesta scritta a Mantova Ambiente e all'indirizzo notificato dal concessionario per la Riscossione.

5. Un Impegno di Qualità

Mantova Ambiente è impegnata in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi che offre e sulle tue esigenze, per migliorarsi sempre nel tempo. Questo si traduce nell'adesione a degli obblighi di servizio e standard di qualità molto rigidi, che ci prefissiamo di rispettare.

In particolare, con riferimento alla Delibera ARERA n°15 del 18 gennaio 2022 (Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani -TQRIF-) il tuo Comune ha individuato nello Schema III il posizionamento dei Gestori operanti sul suo territorio.

In questa Carta della qualità dei servizi di gestione dei rifiuti urbani troverai quindi, sia per gli aspetti tecnici di esecuzione dei servizi che per gli aspetti contrattuali e di rapporti con l'utenza, troverai i nostri "impegni di Qualità", in cui ti diremo:

- **COSA** possiamo fare per te
- **COME** ci possiamo mettere in contatto
- **IL NOSTRO IMPEGNO**, cioè cosa ci impegniamo a fare ed entro quanto tempo

L'adesione allo Schema III definito dal TQRIF ci impegna a registrare e rendicontare annualmente ad ARERA ed al tuo Comune in merito al rispetto degli obblighi di servizio assunti e alle percentuali entro cui sono stati rispettati gli standard di qualità.

6. Tu&Noi: Rapporti tra Azienda e Clienti

6.1 Restiamo in Contatto - i nostri Punti di Contatto; quali sono e cosa puoi fare

Sportello fisico (trovi indirizzi e contatti sempre aggiornati sul sito <https://www.mantovaambiente.it//>)

Sportello *online* (*link-nome*)

Posta "Servizio Clienti, vicolo Stretto n.12, 46100 Mantova

e-mail clienti@teaspa.it

COSA:

- richieste attivazione, variazione e cessazione servizio
- richieste di informazioni, inoltro reclami e richiesta di rettifica degli importi
- richieste di rateizzazione dei pagamenti
- richieste/prenotazioni per il ritiro dei rifiuti su chiamata
- segnalazioni per disservizi
- richieste per la sostituzione/riparazione dei bidoni e bidoncini del porta a porta (e/o per la sostituzione della tessera personalizzata per l'accesso ai servizi)

call center (n° Verde per rete fissa e mobile 800473165)

COSA:

- richieste di informazioni
- segnalazioni per disservizi
- richieste/prenotazioni per il ritiro dei rifiuti su chiamata
- richieste per la sostituzione/riparazione dei bidoni e bidoncini del porta a porta (e/o per la sostituzione della tessera personalizzata per l'accesso ai servizi)

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

IL NOSTRO IMPEGNO: parlerai con un operatore del nostro *call center*, che si identificherà con il proprio nome o codice operativo, entro massimo 240 secondi dalla prima risposta del risponditore automatico

Presso gli sportelli fisici sul territorio, nello sportello online e attraverso il nostro n° Verde potrai ricevere informazioni e istruzioni, come:

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e degli spazzamenti stradali
- elenco dei rifiuti conferibili e indicazioni sulle corrette modalità di conferimento
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta (e dei centri per lo scambio e/o per il riuso)
- compostaggio domestico (ottenimento della compostiera, eventuali agevolazioni tariffarie disposte dal tuo Comune, istruzioni)
- campagne informative in atto e suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

7. I nostri Servizi

7.1 Raccolta dei rifiuti

In base alle scelte dell'amministrazione locale, il tuo Comune potrebbe essere servito da un sistema di raccolta domiciliare (il cosiddetto "porta a porta"), da un sistema che prevede l'utilizzo di contenitori stradali di prossimità o da un sistema misto tra i due.

COSA: effettuare la raccolta domiciliare (porta a porta) dei rifiuti

IL NOSTRO IMPEGNO: abbiamo pianificato, in accordo con il tuo Comune, un calendario dei prelievi ed una fascia oraria entro cui svolgere il servizio. Troverai i giorni di raccolta delle singole frazioni sul calendario (scaricabile dall'area del nostro sito dedicata al tuo Comune) e sull'app *Dove lo butto?*

Ci impegniamo a rispettare il calendario dei prelievi, recuperando, in caso di eventuali problemi imprevisti, nelle successive fasce orarie della stessa giornata o nelle 24 ore successive.

In caso di situazioni particolari e prevedibili che ci obblighino a modificare temporaneamente la pianificazione del servizio (manifestazioni, interruzioni stradali, scioperi,...) comunicheremo le modifiche al tuo Comune e ne daremo evidenza sul nostro sito

COSA: svolgere lo svuotamento dei contenitori stradali di prossimità

IL NOSTRO IMPEGNO: abbiamo pianificato, in accordo con il tuo Comune, il posizionamento e la frequenza di svuotamento dei contenitori stradali di prossimità. La frequenza di svuotamento è costantemente tarata sulla base del monitoraggio dello stato di riempimenti dei contenitori stradali, in modo da non farteli trovare già colmi

COSA: monitorare costantemente lo stato di riempimento dei contenitori stradali

IL NOSTRO IMPEGNO: nei Comuni che hanno previsto, per il conferimento dei rifiuti, l'utilizzo dei contenitori stradali, abbiamo fornito dei dispositivi "intelligenti", in grado di monitorare e comunicare il proprio livello di riempimento. Questo ci permette, da una parte di evitarti di trovare il contenitore già colmo, e dall'altra di ottimizzare i servizi di svuotamento.

Nelle residuali situazioni in cui non risulta possibile l'installazione di dispositivi "intelligenti", concordiamo con il Comune un "Piano dei controlli periodici" sullo stato di riempimento e sul corretto funzionamento dei contenitori stradali, per intervenire in eventuali situazioni critiche.

7.2 Spazzamento e Lavaggio strade

COSA: svolgere il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

IL NOSTRO IMPEGNO: in alcuni Comuni abbiamo concordato un piano di interventi di spazzamento predefinito a cadenza fissa (se il tuo Comune è tra questi, troverai le zone ed il relativo calendario degli interventi sul nostro sito). Considerando la specificità del servizio, condizionato dalle condizioni meteo, concorderemo con il tuo Comune i tempi degli eventuali recuperi.

In altri Comuni gli interventi di spazzamento e lavaggio strade sono svolti su richiesta dell'Amministrazione in particolari specifiche situazioni (stagionalità, manifestazioni, sagre, fiere, concerti, ...).

7.3 Servizio di ritiro su chiamata

COSA: ogni utenza può usufruire di 1 ritiro mensile di rifiuti ingombranti e RAEE (rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche) di grosse dimensioni, quali frigoriferi, lavatrici, lavastoviglie, forni, ..., a domicilio. Per ogni ritiro potrai conferire fino ad un massimo di 5 colli, esposti a bordo strada

COME: _ compilando *online* lo specifico modulo di richiesta presente sullo "sportello *online*"

_ scaricando dalla apposita sezione "Modulistica" nella *home page* del sito www.mantovaambiente.it lo specifico modulo e trasmettendolo a mezzo posta o via *e-mail*

_ ritirando e consegnando lo specifico modulo presso uno degli sportelli aperti sul territorio

_ chiamando il nostro *call centre* al N° Verde

IL NOSTRO IMPEGNO: ritiriamo i tuoi ingombranti e RAEE di grosse dimensioni entro 15 giorni lavorativi dalla tua richiesta. Se la prima data utile per il ritiro non dovesse andarti bene, concorderemo insieme l'intervento per una delle successive date programmate nel tuo Comune

7.4 Eventuali Disservizi o richieste di sostituzione/riparazione dei contenitori per il porta a porta

COSA: nel caso rilevassi un disservizio*

**disservizio: è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose*

o avessi la necessità di sostituire/riparare i contenitori forniti per la raccolta porta a porta puoi segnalarcelo, e noi ci adopereremo per intervenire

COME: _ compilando *online* lo specifico modulo di segnalazione presente sullo "sportello *online*"

_ scaricando dalla apposita sezione "Modulistica" nella *home page* del sito www.mantovaambiente.it lo specifico modulo e trasmettendolo a mezzo posta o via *e-mail*

_ ritirando e consegnando lo specifico modulo presso uno degli sportelli aperti sul territorio

_ chiamando il nostro *call centre* al N° Verde

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

IL NOSTRO IMPEGNO: interverremo per risolvere il disservizio entro 5 giorni lavorativi dalla tua segnalazione. Se sarà necessario un preventivo sopralluogo, risolveremo comunque il disservizio segnalato entro 10 giorni lavorativi.

Ti sostituiremo/ripareremo i contenitori danneggiati entro 10 giorni lavorativi dalla tua richiesta (entro 15 giorni, se si rendesse necessario un preventivo sopralluogo).

7.5 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

COSA: a partire dal 01/01/2023 abbiamo attivato un servizio di pronto intervento per le situazioni di pericolo inerenti il servizio di gestione dei rifiuti urbani. Tale servizio, che opera attraverso un numero verde (800.654354) operativo tutti i giorni h24, si attiva tramite la segnalazione da parte di agenti di pubblica sicurezza (Polizia locale, Carabinieri, Polizia, G.d.F. e V.V.F.) o di Dirigenti/Responsabili di servizio del Comune.

IL NOSTRO IMPEGNO: interverremo entro 4 ore dalla segnalazione al N° verde dedicato, con il personale e le attrezzature in grado di assicurare una pronta messa in sicurezza entro le successive 4 ore dall'arrivo. In caso si rivelassero necessarie indagini chimiche per la caratterizzazione o fossero necessari dei preventivi interventi per la movimentazione in sicurezza dei rifiuti da asportare, rimuoveremo gli stessi entro 15 giorni lavorativi dalla messa in sicurezza.

8. La Gestione del rapporto contrattuale

8.1 Attivazione, Variazione e Cassazione del servizio

COSA: richiedi l'attivazione, la variazione o la cessazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani

COME: _ compilando *online* lo specifico *format* presente sul portale "sportello *online*"

_ scaricando dalla apposita sezione "Modulistica" nella *home page* del sito www.mantovaambiente.it lo specifico modulo e trasmettendolo a mezzo posta o via *e-mail*

_ ritirando e consegnando lo specifico modulo presso uno degli sportelli aperti sul territorio

_ all'Ufficio Anagrafe del Comune in fase di richiesta della residenza

QUANDO: devi presentare la richiesta di attivazione, variazione o cessazione del servizio entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso/detenzione dell'immobile o dalla data di variazione o cessazione del servizio.

Se rispetti il limite dei 90 giorni, l'effetto della tua richiesta decorrerà comunque dalla data effettiva di inizio del possesso/detenzione dell'immobile (attivazione) o dall'effettiva data di variazione o cessazione del servizio.

! se la variazione comporterebbe una riduzione della bolletta ma presenti la richiesta oltre i 90 giorni dal momento in cui si è verificata, gli effetti della variazione partiranno dalla data di presentazione della richiesta. Lo stesso vale anche se richiedi la cessazione del servizio!

Se sei un'utenza non domestica che decide di gestire i suoi rifiuti urbani al di fuori del nostro servizio, devi presentarci, utilizzando lo specifico modulo, la richiesta entro il 30 giugno di ciascun anno; gli effetti della richiesta decorreranno dal 1° gennaio dell'anno successivo (lo dice la legge).

IL NOSTRO IMPEGNO: invieremo una risposta scritta alla tua richiesta entro 30 giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì), indicando 1. il riferimento alla tua richiesta, 2. il codice utente e il codice

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

assegnato alla tua nuova utenza (per le richieste di attivazione) o il nostro codice organizzativo interno assegnato alla tua richiesta (per le variazioni/cessazione) 3. la data a partire dalla quale decorre, ai fini del calcolo della bolletta, l'effetto della tua richiesta.

Quando richiedi l'attivazione del servizio: se nel tuo Comune è attivo il ritiro con il servizio "porta a porta" ci impegniamo a consegnarti i contenitori entro 5 giorni lavorativi dalla tua richiesta. Se sei un'utenza non domestica e/o hai esigenze particolari che richiedono un preventivo sopralluogo, ci impegniamo a consegnarti i contenitori comunque entro 10 giorni lavorativi. Nel caso non potessi riceverti per la consegna dei contenitori, concorderemo con te appuntamento dedicato.

Se nel tuo Comune sono attive modalità di raccolta che prevedono l'utilizzo di una tessera personalizzata, ci impegniamo a configurarla, attivarla e rendertela disponibile entro 5 giorni lavorativi dalla tua richiesta

8.2 Reclami, Richieste scritte di Informazioni e di Rettifica degli importi addebitati

COSA: intendi avanzare un reclamo, richiedere informazioni o richiedere una verifica (ed una eventuale rettifica) degli importi addebitati in bolletta

COME: _ compilando *online* lo specifico *format* presente sul portale "*sportello online*"

_ scaricando dalla apposita sezione "*Modulistica*" nella *home page* del sito www.mantovaambiente.it lo specifico modulo e trasmettendolo a mezzo posta o via *e-mail*

_ ritirando e consegnando lo specifico modulo presso uno degli sportelli aperti sul territorio

IL NOSTRO IMPEGNO: invieremo una risposta motivata scritta alla tua segnalazione entro 30 giorni lavorativi (60 giorni in caso di richiesta di rettifica degli importi addebitati, per poter svolgere le necessarie verifiche), indicando:

1. il riferimento alla tua segnalazione e il nostro codice organizzativo interno assegnato alla stessa

Per i tuoi reclami, aggiungeremo poi:

2. la nostra valutazione documentata rispetto al tuo reclamo, con i riferimenti normativi applicati
3. la descrizione e le tempistiche delle eventuali azioni correttive che attueremo
4. l'elenco dell'eventuale documentazione allegata

Per le tue richieste di rettifica degli importi addebitati, invece, troverai anche:

5. la nostra valutazione documentata rispetto alla tua richiesta, con la documentazione utilizzata per l'elaborazione della bolletta ed i riferimenti normativi applicati
6. il dettaglio del calcolo effettuato per l'eventuale rettifica
7. l'elenco dell'eventuale documentazione allegata.

8.3 Rettifiche e Rimborsi

COSA: nel caso in cui, a seguito della tua richiesta di Rettifica/Reclamo e svolte le necessarie verifiche, risulti che tu abbia pagato più del dovuto

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Ricorda: ! se non presenti per tempo (oltre i 90 giorni dal momento in cui si è verificata) la richiesta una variazione che comporterebbe una riduzione della bolletta, gli effetti della variazione partiranno dalla data di presentazione della richiesta. Lo stesso vale anche se richiedi la cessazione del servizio !

IL NOSTRO IMPEGNO: per importi inferiori a 50€, dettarremo in ogni caso la cifra non dovuta nella prima successiva bolletta utile.

Nel caso invece in cui:

- l'importo da accreditare come rimborso sia superiore all'addebito della prima successiva bolletta utile

oppure

- la data di emissione della prima successiva bolletta utile sia prevista oltre 120 giorni lavorativi dopo la tua richiesta scritta di Rettifica/Reclamo salderemo il tuo credito con rimessa diretta.

Allegato A

Tabella 2 - Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio (estratto Schema III) – TQRIF

Allegato B

Tabella 1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani (estratto Schema III) - TQRIF

Trattamento dei dati personali

Il Titolare del trattamento dati personali, come definito dal Decreto Legislativo 196/2003 e dal Regolamento (UE) 2016/679 del parlamento europeo e del consiglio del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (GDPR) è il Comune di riferimento della tua utenza rifiuti. Il Gestore del servizio agisce in qualità di Responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

Tutte le operazioni di trattamento dei dati personali saranno effettuate nei limiti delle finalità e modalità di seguito indicate:

- adempiere ad obblighi previsti dalla legge e dalla normativa comunitaria, dai regolamenti per la gestione del servizio rifiuti;
- eseguire obblighi derivanti da un contratto del quale sei parte o per adempiere, prima della conclusione del contratto, a tue specifiche richieste;
- consentire l'eventuale apertura della posizione tariffaria e l'applicazione della tariffa corrispettiva puntuale, le relative attività preliminari e connesse, compresa la consegna di materiale informativo e delle attrezzature, l'adempimento delle conseguenti prestazioni ed obbligazioni, comprese tutte le formalità amministrative e contabili;
- gestione di reclami, istanze di riesame o richieste di informazioni relative ai servizi erogati;
- ove previsto da una norma di legge o da un regolamento, effettuare la comunicazione dei dati all'Autorità di regolazione del servizio e ad altri Enti titolari a riceverli per proprie autonome finalità. .

Al solo fine della verifica e del miglioramento della qualità del Servizio, Mantova Ambiente potrà rilevare, previo consenso, il tuo grado di soddisfazione in relazione ai servizi forniti e sull'importanza dei temi di

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

sostenibilità anche ai fini della redazione della Rendicontazione di sostenibilità ex D.Lgs. 125/24. Le indagini verranno effettuate tramite questionario inviato via email, nei confronti dei Clienti che si recheranno presso uno degli sportelli del Gruppo Tea e/o utilizzeranno i servizi messi a disposizione dal call center. Per questa attività di trattamento, Mantova Ambiente e Tea Spa SB opereranno come Contitolari del trattamento ai sensi dell'art. 26 del GDPR.

È possibile consultare l'informativa sul trattamento dei dati personali sul sito web di Mantova Ambiente - sezione Privacy.

Riferimenti utili

SEDE LEGALE MANTOVA AMBIENTE

Via Taliercio, 3 - 46100 Mantova

Tel. 0376 4121

SPORTELLI MANTOVA AMBIENTE

L'elenco di tutti gli sportelli clienti è sempre aggiornato e disponibile:

- sul sito mantovaambiente.it/dove-siamo
- sul sito della Capogruppo Tea SpA teaspa.it/irj/portal/ts/sportelli

In particolare, si segnala che lo sportello principale, sito in Mantova, vicolo Stretto, 12 rispetta i seguenti orari:

lunedì, martedì, giovedì, venerdì dalle 8.00 alle 13.45

mercoledì dalle 14.00 alle 18.30

sabato dalle 8.00 alle 12.45