

*Schema Carta della Qualità dei Servizi*

**SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI DEL COMUNE DI  
XXXXXXXXXXXXX**

## Sommario

LA PREMessa.....	3
COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI .....	3
I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI .....	3
LA PRESENTAZIONE DEL GESTORE .....	4
I PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI.....	5
IL SERVIZIO EROGATO.....	7
IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI ATTIVATO IN OGNI COMUNE .....	7
LE MODALITÀ PER LA DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO PER I RIFIUTI .....	8
I RAPPORTI CON I CITTADINI .....	9
I REGOLAMENTI COMUNALI.....	9
LE RICHIESTE E LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE.....	9
I RECLAMI E SUGGERIMENTI .....	9
LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	10
Fatturazioni.....	10
Modalità di pagamento delle bollette.....	10
Rettifiche di fatturazione.....	10
Accertamenti sulle fatturazioni di variazioni anagrafici .....	11
Morosità .....	11
STANDARD DI QUALITÀ INDICATORI E RIMBORSI .....	12
TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI.....	15
RIFERIMENTI UTILI.....	15

## LA PREMESSA

### COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DEL SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI URBANI ED ASSIMILATI

Le Amministrazioni Comunali che applicano il corrispettivo per i rifiuti e il gestore affidatario del servizio, MANTOVA AMBIENTE S.r.l., al fine di soddisfare le aspettative dei clienti – utenti, perseguendo una strada di chiarezza e trasparenza, redigono la presente Carta dei Servizi. La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti ai fruitori del servizio di gestione rifiuti. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse riconoscendo i diritti del cittadino, consentendo agli stessi una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di tutela per il cittadino – utente. La Carta è un documento che integra il contratto generale di servizio, attraverso il quale vengono disciplinati i rapporti tra il Comune e Mantova Ambiente e definiti i rispettivi diritti ed obblighi. In virtù di tale contratto Mantova Ambiente provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti amministrativi connessi alla gestione del servizio rifiuti; si occupa di sviluppare le relazioni con i diversi enti e le diverse organizzazioni territoriali, nonché di gestire e sviluppare i rapporti con i cittadini - utenti.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto in essa indicato.

Il presente documento è presente sul sito internet [www.mantovaambiente.it](http://www.mantovaambiente.it), presso gli sportelli di Mantova Ambiente sul territorio e viene consegnato ad ogni nuovo utente del servizio.

### I PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI

I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

- ✓ D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- ✓ D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- ✓ D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- ✓ Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- ✓ Legge 24/12/2007 n.244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

Regione Lombardia:

- ✓ Legge Regionale 26/2003 e s.m.i. che prevede l'obbligo di adottare la carta dei servizi per il Gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati;
- ✓ Decreto di Giunta Regionale 12/12/2007 n° 8/6144 Schema tipo carta servizi dei rifiuti.

## LA PRESENTAZIONE DEL GESTORE

Mantova Ambiente, società del Gruppo Tea, dal 2010 è il soggetto più importante, a valenza provinciale, nel settore dell'ambiente, anche grazie alla fusione, per incorporazione, di Siem Gestione. La società è partecipata da Siem Spa, Sisam Spa e Tea Spa, soci a capitale interamente pubblico, e dal socio privato aggiudicatario dell'appalto, con partecipazione societaria a termine, legata alla durata dell'appalto.

Mantova Ambiente si occupa di raccolta e gestione dei rifiuti, pulizia del territorio e cura del verde ed in particolare:

- ✓ Raccolta, trasporto e conferimento agli impianti finali di rifiuti solidi urbani, rifiuti speciali pericolosi e non;
- ✓ Spazzamento stradale, diserbo, canalizzazione fognaria, sgombero neve; gestione verde pubblico;
- ✓ Raccolte differenziate e raccolte domiciliari o porta a porta;
- ✓ Gestione di impianti propri di smaltimento e/o trattamento di rifiuti solidi urbani e speciali;
- ✓ Servizi speciali per "grandi utenze" (ad es. prelievo e stoccaggio provvisorio, tenuta del registro rifiuti);
- ✓ Gestione o custodia di piattaforme ecologiche e/o centri di raccolta;
- ✓ Gestione della tariffa a corrispettivo;
- ✓ Gestione delle attività di conduzione e manutenzione del verde pubblico e di altre attività connesse (aree gioco, arredo urbano, derattizzazione, trattamento zanzare, ecc.);
- ✓ Attività di sgombero neve.

Mantova Ambiente è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Si impegna inoltre a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza. Mantova Ambiente propone iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità, incentivando ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

## I PRINCIPI E VALORI FONDAMENTALI

La gestione dei rifiuti si conforma ai principi di prevenzione, preparazione per il riutilizzo, riciclaggio, recupero e smaltimento, da attuarsi in un quadro di sostenibilità, anche attraverso la responsabilizzazione e cooperazione di tutti i soggetti coinvolti nella produzione, distribuzione e consumo di beni da cui originano i rifiuti, nonché al principio europeo “chi inquina paga”.

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da Mantova Ambiente nel rispetto dei seguenti valori:

- **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

L'erogazione del servizio è ispirata ai valori di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Mantova Ambiente garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

- **QUALITÀ E SICUREZZA**

Mantova Ambiente si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

- **CONTINUITÀ**

Mantova Ambiente si impegna ad erogare il servizio in forma continuativa, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Mantova Ambiente (quali ad esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi dei lavoratori).

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, comunicando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

- **PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA**

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i.

L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. Mantova Ambiente si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente garantendo risposte chiare e tempestive.

- **CORTESIA E INFORMAZIONE**

Mantova Ambiente si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti ed a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. Tutti i dipendenti, a contatto con l'utenza, saranno muniti di tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati la fotografia ed il nome. Mantova Ambiente garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplici possibili, pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la funzionalità delle quali viene controllata periodicamente.

- **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

Mantova Ambiente si impegna a proporre continui miglioramenti dei livelli di efficacia e di efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili, nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'ambiente, e promuovendo attività di formazione ed informazione del proprio personale.

- **QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ**

Nell'espletamento delle proprie attività Mantova Ambiente mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità e un sistema di gestione per l'ambiente per migliorare il proprio servizio e offrire la massima cura nella gestione dell'utente e del territorio. L'Azienda è impegnata nel rispetto l'ambiente minimizzando gli impatti delle attività svolte, nonché ad assumere ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse ed a prevenire dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'ambiente stesso.

Le ditte che svolgono attività per conto di Mantova Ambiente hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità dell'Azienda stessa. Inoltre Mantova Ambiente fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito.

Mantova Ambiente si impegna inoltre a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si estrinseca anche nel promuovere iniziative di raccolte separate privilegiando il recupero di materia.

## IL SERVIZIO EROGATO

### IL SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI ATTIVATO IN OGNI COMUNE

Mantova Ambiente eroga i propri servizi rispettando le peculiarità del territorio e le esigenze manifestate dall'Amministrazione Comunale.

Il cittadino può trovare le informazioni dettagliate e sempre aggiornate su come viene effettuata la raccolta nel proprio Comune utilizzando il calendario della raccolta consegnato annualmente a ciascuna utenza, ovvero presso gli sportelli sul territorio ovvero consultando il sito internet del gestore [www.mantovaambiente.it](http://www.mantovaambiente.it) nella sezione del proprio comune. Il calendario contiene inoltre informazioni circa:

- ✓ Il centro di raccolta di riferimento (orari e rifiuti conferibili);
- ✓ Frequenze e modalità di raccolta;
- ✓ Rimando ai contenitori in uso e principali materiali da conferire;
- ✓ Numeri telefonici e sportelli di riferimento.

Sul sito e presso gli sportelli è disponibile anche la guida di dettaglio "dove lo butto" che spiega nel dettaglio dove conferire i tipi di materiali di uso più frequente.

## LE MODALITA' PER LA DETERMINAZIONE DEL CORRISPETTIVO PER I RIFIUTI

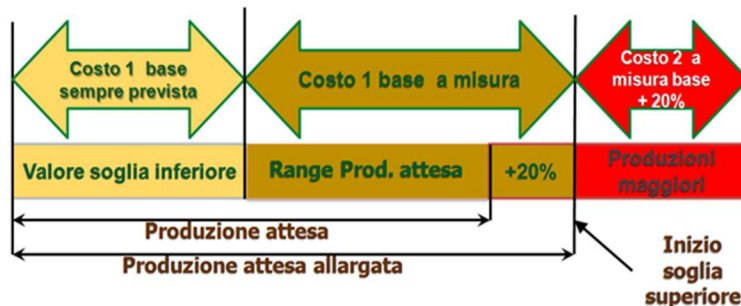
Il Corrispettivo per i Rifiuti, in luogo della Ta.Ri. (Tassa Rifiuti) ai sensi della L. 147/2013 garantisce la completa copertura dei costi del servizio relativi alla gestione dei rifiuti urbani ed assimilati. I valori delle tariffe del Corrispettivo, per tipologia di utenza e per ogni singola categoria, sono definiti con decorrenza annuale con Deliberazione della Consiglio Comunale. La riscossione del Corrispettivo è affidata al Gestore del servizio ed è effettuata con due fatture all'anno, una per ciascun semestre. Le specifiche tariffe per le utenze domestiche e per le utenze non domestiche sono consultabili online sul sito di Mantova Ambiente, o sul sito del Comune, e possono essere richieste agli sportelli del Gruppo Tea S.p.A. disponibili sul territorio.

Il Corrispettivo per i rifiuti prevede l'obbligo della misurazione puntuale del rifiuto indifferenziato effettuata tramite la fornitura dei sistemi di conferimento più adeguati, per i cittadini e le utenze non domestiche, che viene valutata attraverso indagini conoscitive sul territorio. È prevista una attività di comunicazione e formazione alla raccolta differenziata ed all'applicazione del sistema di tariffazione puntuale, tramite serate formative e piccole pubblicazioni.

La misurazione del rifiuto secco indifferenziato conferito da ciascun utente è effettuata tramite sistemi diversi, che dipendono anche dalle condizioni urbanistiche del territorio da servire quali: bidone dotato di tag a bassa frequenza (bidone con volumetria di norma da 120 litri), sacchetti a perdere dotati di rilevatore RFID ad alta frequenza, che possono essere conferiti singolarmente o in cassonetti condominiali. Il sistema di elaborazione delle tariffe ha un continuo affinamento a fronte dell'acquisizione ed analisi costante dei dati dei conferimenti.

Per il sistema di tariffazione è stata scelta una tariffa di tipo trinomia, composta da una quota fissa e da due quote variabili, al fine di prevedere la copertura integrale dei costi del Piano Economico Finanziario, così come previsto dalla normativa vigente.

La quota fissa contiene i costi strutturali e di investimento del servizio per il suo mantenimento in essere. La prima variabile fa riferimento alla raccolta differenziata ed ai relativi costi ed è determinata in forma parametrica, mentre la seconda variabile fa riferimento al rifiuto indifferenziato ed è



determinata con un costo unitario espresso in €/litro. L'applicazione prevede una soglia inferiore, molto bassa, che è sempre pagata, mentre ogni ulteriore svuotamento effettuato viene contabilizzato in litri e fatturato a conguaglio.

Le tariffe vengono elaborate per ogni singolo Comune, tenendo conto delle sue specificità tipiche. Alle utenze domestiche (suddivise in categorie da 1 a 6 e più componenti del nucleo familiare) e alle utenze non domestiche (suddivise in 61 categorie merceologiche) viene assegnata la produzione media di rifiuto indifferenziato ricavata dagli andamenti dei conferimenti degli anni precedenti.



## I RAPPORTI CON I CITTADINI

### I REGOLAMENTI COMUNALI

Il “Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati”, ed il “Regolamento per l’applicazione del Corrispettivo, in luogo della Ta.Ri.” stabiliscono i diritti ed i doveri delle parti coinvolte nel servizio, e quindi anche di tutti i fruitori dello stesso (utenti), tra cui, le modalità di comportamento, le frequenze, i tempi di fatturazione, ed ogni altra specifica tecnica necessaria per lo svolgimento del servizio. Tali documenti sono reperibili sui siti dei Comuni.

### LE RICHIESTE E LA PARTECIPAZIONE DELL’UTENTE

Mantova Ambiente si impegna a rispettare i principi della presente Carta dei Servizi in tema di partecipazione e trasparenza, cortesia ed informazione.

L’utente, singolo o associato, tramite il Servizio Clienti di Mantova Ambiente, può avvalersi del diritto di accesso agli atti amministrativi, previsto dalla L. 241/1990 e s.m.i.

Il Comune e Mantova Ambiente, per favorire la partecipazione degli utenti e per informare sulla qualità e sui meccanismi di funzionamento dei servizi, potranno organizzare periodicamente incontri con le organizzazioni rappresentative degli utenti e con gli utenti stessi.

### I RECLAMI E SUGGERIMENTI

Il reclamo è uno strumento a disposizione degli utenti per segnalare disservizi o il mancato rispetto degli impegni (principi o standard) fissati nella Carta. Il reclamo o la richiesta di informazioni, memorie e documenti, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi possono essere presentate, debitamente illustrate, al servizio Clienti con le seguenti modalità:

- **Telefonicamente:** - chiamando il Call Center al numero 800 47.31.65, per chi chiama da rete fissa; 199 14.32.32 da cellulare (tariffa variabile secondo l'operatore e il piano tariffario) attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 18.00;
- **Personalmente:** - presso uno degli sportelli aperti al pubblico;
- **Per iscritto:** inviando una lettera all’Ufficio Clienti, Vicolo Stretto, 12 46100 Mantova o tramite fax al numero 800.47.31.60 o tramite e-mail scrivendo a [clienti@teaspa.it](mailto:clienti@teaspa.it).

L’utente, che presenti un reclamo per iscritto (lettera, fax o e-mail), ha diritto in ogni caso a ricevere esaurienti risposte entro 21 giorni lavorativi decorrenti dalla data di protocollo. Qualora l’accertamento dei fatti che sottendono al reclamo/segnalazione comporti la necessità di sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di soggetti terzi, o altre verifiche complesse, l’utente viene informato, entro il tempo standard stabilito, circa le necessarie attività di approfondimento in corso e gli viene comunicato il tempo presunto di risposta al reclamo.

A tutte le pratiche ricevute vengono applicate le seguenti regole di gestione:

- ✓ In caso di reclamo scritto viene inviata all’utente risposta scritta (lettera, fax, e-mail);
- ✓ Salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

Mantova Ambiente si impegna a promuovere la risoluzione non giurisdizionale di eventuali controversie sorte con l’utenza in via amichevole e/o conciliativa nei termini di 30 giorni successivi alla richiesta avanzata dalla stessa.

## LA GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

### Fatturazioni

Tutte le prestazioni relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati vengono fatturate di norma con cadenza semestrale e sono basate:

- Utenze domestiche
  - ✓ Metratura dell'abitazione;
  - ✓ Composizione del nucleo familiare;
  - ✓ Produzione del rifiuto indifferenziato.
- Utenze non domestiche
  - ✓ Metratura dell'attività;
  - ✓ Categoria assegnata in funzione della attività;
  - ✓ Produzione del rifiuto indifferenziato.

Eventuali prestazioni, per servizi particolari a richiesta individuali, per i quali il Comune abbia deliberato una apposita tariffa, effettuati solo su richiesta dell'utente, vengono addebitati nella prima fatturazione utile.

### Modalità di pagamento delle bollette

Le fatture relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati possono essere pagate con le seguenti modalità:

- a) Con il MAV, senza oneri bancari aggiuntivi, presso qualsiasi istituto di credito oppure con il pagamento della commissione vigente presso gli uffici postali distribuiti in tutto il territorio italiano;
- b) Tramite addebito automatico in C.C. (SEPA direct debit – ex RID) presso un qualunque Istituto Bancario;
- c) Tramite il sistema LottoMatica presso qualsiasi punto Lottomatica Servizi;
- d) Con bonifico bancario sui c/c indicati in fattura intestati a Mantova Ambiente
- e) Con bollettino postale su c/c postale Intestato a Mantova Ambiente

Per chi è in regola con i pagamenti è possibile richiedere, prima che siano decorsi i termini per il pagamento, la rateizzazione di una fattura. Per ottenere la rateizzazione è necessario recarsi presso uno sportello per il pubblico e sottoscrivere il piano di rateizzazione.

Per eventuali pagamenti di bollette insolute passate a ruolo o ingiunzione fiscale le modalità di pagamento saranno specificate sull'atto di ingiunzione fiscale inoltrato dall'Agente di Riscossione delegato.

### Rettifiche di fatturazione

Qualora vengano rilevati errori nella fatturazione, gli eventuali importi in eccedenza o in difetto vengono rettificati e conguagliati nella prima bolletta utile, previo il pagamento della fattura oggetto di rettifica da parte del cliente.

Nel caso l'importo erroneamente addebitato sia elevato (maggiore di 100 euro), su richiesta del cliente, si procede con l'emissione di una nota di credito. In questo ultimo caso Mantova Ambiente si impegna ad effettuare la rettifica dell'errata fatturazione e l'emissione della nota di credito in un

tempo massimo di 60 giorni. Il tempo decorre dalla data di protocollazione interna della richiesta dell'utente.

#### Accertamenti sulle fatturazioni di variazioni anagrafici

Le variazioni che dovessero intervenire nell'arco dell'anno in merito agli elementi che determinano la composizione della tariffa di riferimento (modificazioni delle superfici e aree scoperte, modificazioni delle destinazioni d'uso dei locali ed aree scoperte, modificazioni del numero di componenti il nucleo familiare, ecc.), dovranno essere comunicati entro i 30 giorni successivi alla data dell'intervenuta variazione.

Gli effetti generati dalle variazioni degli elementi che determinano la composizione della tariffa di riferimento avranno effetto con decorrenza dal giorno dell'intervenuta variazione se la comunicazione perviene entro il termine di cui al comma precedente.

In caso di comunicazione pervenuta oltre il termine di cui al comma precedente gli effetti della variazione avranno la seguente decorrenza:

- ✓ Dal primo giorno successivo alla data di ricevimento della comunicazione di variazione se detta variazione decrementa la tariffa dovuta;
- ✓ Dal giorno dell'intervenuta variazione se detta variazione incrementa la tariffa dovuta e con l'applicazione della eventuale penalità prevista.

#### Morosità

In caso di ritardato o mancato pagamento del corrispettivo, il gestore del servizio provvede ad applicare gli interessi di mora secondo le modalità stabilite dal regolamento comunale sulla applicazione del Corrispettivo per i rifiuti.

Trascorsi almeno 30 giorni dalla data di scadenza del pagamento della fattura, senza che la stessa sia stata saldata, sarà inviato all'utente sollecito di pagamento, contenente gli estremi della fattura non evasa, tramite raccomandata o posta elettronica certificata.

Trascorsi almeno 60 giorni dalla data di scadenza del sollecito e in caso di inadempienza da parte dell'utente, si procederà al recupero del credito per vie legali, tra cui la riscossione coattiva tramite ruolo o l'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 carico dell'utente moroso.

## STANDARD DI QUALITÀ INDICATORI E RIMBORSI

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato. Gli indicatori di qualità inseriti nella presente CARTA fanno riferimento a tre macro aree:

1. Qualità del servizio erogato,
2. Rapporti con la clientela
3. Affidabilità e regolarità del servizio;

A ciascuno degli indicatori è associato un livello (specifico o generale) di qualità.

Per indicatore con "livello specifico di qualità", si intende il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente e verificabile dallo stesso.

Per indicatore con "livello generale di qualità", si intende il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni rese dalla Società.

Per ogni indicatore sono definiti gli obblighi di servizio e gli standard specifici che il gestore deve rispettare.

Nel caso di mancato rispetto degli standard specifici, per cause non dovute a forza maggiore o a responsabilità di terzi o all'utente stesso, si prevede l'indennizzo economico con accredito nella prima bolletta utile successiva alla richiesta di rimborso.

## TABELLA STANDARD DI QUALITÀ

Macro area	Indicatore	Obiettivo	Standard	Tipologia	Indennizzo
Qualità del servizio erogato; Raccolta rifiuti tutte le frazioni	Attività di raccolta eseguita entro gli orari e nei modi previsti	Rispetto degli orari di raccolta e di esecuzione del servizio per il 95% dei casi	Rispetto degli orari di servizio previsti con effettuazione dell'interezza del giro di raccolta	Generale	
Qualità del servizio erogato; Raccolta rifiuti tutte le frazioni	Mancata raccolta presso l'utenza	Segnalazione di mancata raccolta	Nessuna segnalazione (Entro lo ore 15.00)	Specifico	Recupero il giorno successivo
Qualità del servizio erogato; Raccolta rifiuti tutte le frazioni	Raccolta dei rifiuti effettuata senza perdita di materiali	Segnalazioni di perdita di materiali	Nessuna segnalazione	Generale	Ripristino in giornata con recupero di eventuali rifiuti persi
Qualità del servizio erogato; – Spazzamento stradale	Attività di spazzamento stradale, manuale e meccanico entro gli orari e nei modi previsti	Rispetto degli orari di spazzamento e di esecuzione del servizio per il 95% dei casi	Rispetto degli orari di servizio previsti con effettuazione dell'interezza del giro di spazzamento	Generale	
Qualità del servizio erogato; Svuotamento dei cestini stradali	Attività di svuotamento dei cestini stradali entro gli orari e nei modi previsti	Rispetto degli orari di svuotamento e di esecuzione del servizio per il 95% dei casi	Rispetto degli orari di servizio previsti con effettuazione dell'interezza del giro di svuotamento dei cestini stradali	Generale	
Qualità del servizio erogato; Attività di evacuazione rifiuti dai Cdr	Attività di caricamento e trasporto dei rifiuti dai Cdr agli impianti di trattamento/ smaltimento	Garanzia della ricettività minima dei dispositivi di accumulo rifiuti nei Cdr, pari al 20% del totale della ricettività per singolo materiale per il 95% dei casi	Rispetto dei termini di ricettività minima e/o evacuazione dei materiali in accumulo entro 48 ore dalla richiesta del comune	Generale	
Qualità del servizio erogato; Raccolta rifiuti ingombranti su prenotazione	Garanzia della effettuazione delle attività di recupero	Segnalazioni di attività prenotate e non eseguite; rispetto nel 100% dei casi	Nessuna segnalazione	Specifico	Recupero entro il giorno successivo
Rapporti con la clientela	Tempi medi di effettuazione alle richieste di nuove attivazioni e alle richieste di variazioni banca dati	Tempi di risposta per le variazioni o nuove attivazioni	Da utente con qualsiasi canale - contestuale	Generale 100% dei casi	
			Dal comune – massivo 2 volte anno	Generale 100% dei casi	

Rapporti con la clientela	Tempi di attesa agli sportelli	Tempo massimo di attesa agli sportelli in dati desunti da impianto "elimina code"	20 minuti Orario di apertura dell'Ufficio: 30 ore settimanali (sportello principale) E' garantito almeno un giorno di apertura con orario continuato infrasettimanale	Generale: nel 75% dei casi	
Rapporti con la clientela	Tempo di risposta a reclami pervenuti per iscritto	Per reclami completi di tutti gli elementi di valutazione	21 lavorativi	Specifico	10 €
Rapporti con la clientela	Tempo per verifica sistemi di lettura e/o per consegna Kit o sostituzione contenitori usurati	Tutte le forme di richiesta (sportello, call center, o scritte) dalla data di ricezione istanza	20 giorni	Specifico	10 €
Rapporti con la clientela	Comunicazione esito istanza di rimborso	Tempo massimo per comunicazione con indicazione delle modalità di rimborso (prima bolletta utile)	15 giorni	Specifico	10 €
Rapporti con la clientela	Tempo massimo risposta da call center	Tempo massimo di attesa su telefonata al call center	50 ore settimanali di funzionamento 3 minuti	Generale per il 90 % dei casi	
Rapporti con la clientela	Percentuale di risposta al cliente	Percentuale di risposta al cliente (vengono sottratte le telefonate abbandonate)	85%	Generale	
Affidabilità e regolarità del servizio	Rispetto orari apertura centri di raccolta	Orari di apertura al pubblico	Rispetto dell'orario di apertura (con ritardo inferiore ai 5 minuti) per il 95% del totale annuo delle aperture	Generale	

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

MANTOVA AMBIENTE S.p.A. si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 consentendo l'esercizio dei diritti previsti all'art. 7 del medesimo Decreto.

I dati personali che MANTOVA AMBIENTE S.p.A. raccoglie dai suoi clienti/utenti all'atto della stipula del contratto o al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stipula contratto Tariffa Igiene Ambientale, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette fatturazione Tariffa Igiene Ambientale; eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Ai sensi del D. Lgs. 196/2003, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per MANTOVA AMBIENTE S.p.A. l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

## RIFERIMENTI UTILI

### SEDE LEGALE MANTOVA AMBIENTE

Via Taliercio, 3 - 46100 Mantova

Tel.: 0376 4121

NUMERO VERDE- dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18, il sabato dalle 9 alle 13

800 473 165 da telefono fisso

199 143 232 da telefono cellulare (il costo della telefonata è variabile in base all'operatore e al profilo tariffario scelto)

### SPORTELLI MANTOVA AMBIENTE

L'elenco di tutti gli sportelli è disponibile sul sito [www.mantovaambiente.it](http://www.mantovaambiente.it)