

Gruppo Tea



**Mantova**  
*ambiente srl*

**Carta dei Servizi  
di Igiene Ambientale**

### INDICE

1. PREMESSA .....	3
1.1 Presentazione del Gruppo Tea .....	3
1.2 Finalità della “Carta dei Servizi” .....	3
1.3 Dove trovarla .....	4
2. IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE .....	4
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI .....	5
4. STANDARD DI QUALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO .....	5
4.1 Raccolta differenziata .....	5
4.2 Centro di Raccolta .....	8
4.3 Raccolta Rifiuti Urbani .....	9
4.4 Raccolta Rifiuti Ingombranti .....	9
4.5 Spazzamento stradale .....	10
4.6 Tariffa del Servizio .....	10
4.7 Modalità di riscossione .....	10
5. INFORMAZIONI AI CLIENTI .....	11
6. TUTELA DEL CLIENTE .....	12

### 1. PREMESSA

#### 1.1 Presentazione del Gruppo Tea

Tea è una azienda multi servizi con più di 500 dipendenti e diverse sedi operative. La Società, direttamente o attraverso società controllate, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: idrici integrati, ambiente, energia, funerario e telecomunicazioni.

Il Gruppo Tea opera sul territorio mantovano favorendo l'integrazione dei servizi, lo scambio di esperienze e collaborazioni con l'esterno, le alleanze strategiche con partner pubblici e privati nei settori dell'acqua, dell'energia, dell'ambiente e dei servizi cimiteriali e di cremazione.

In particolare la società operativa Mantova Ambiente si occupa dei servizi di igiene ambientale sulla quasi totalità del territorio provinciale e in alcuni comuni fuori provincia.

#### 1.2 Finalità della "Carta dei Servizi"

La Carta dei Servizi è uno strumento operativo voluto dal DPCM del 27 gennaio 1994, che fissa dei principi ai quali deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici. Lo scopo di questo documento, previsto anche dalla DGR 8/6144 del 12/12/2007, è garantire a tutti i clienti un servizio adeguato ai loro bisogni, che tuteli il loro interesse ed effettuato in modo imparziale ed efficiente. La Carta ha la finalità di qualificare il livello dei servizi offerti nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli utilizzatori dello stesso, garantendo il controllo delle attività svolte, il colloquio continuo con l'utenza e l'intervento per l'attuazione ed il rispetto dei principi della Carta.

I principi della Carta sono correlabili ai criteri di qualità del servizio, di tutela del cittadino quale fruitore dello stesso e di garanzia del rispetto della qualità e dell'ambiente. Mantova Ambiente si impegna ad erogare e a gestire il servizio di Igiene Ambientale in base ai principi di qualità e rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta.

La Carta dei servizi è emessa dal gestore del servizio e, nei suoi contenuti generali, è in linea con quanto indicato dalle seguenti associazioni di categoria:

- FEDERCONSUMATORI;
- ASSOCIAZIONE ITALIANA CONSUMATORI;
- ADICONSUM;
- ADOC;
- CITTADINANZATTIVA;
- CAMERA DI COMMERCIO.

La presente Carta si riferisce ai servizi per i quali si paga un corrispettivo o un tributo così come sono definiti nel Contratto di Servizio in essere con il Comune e riguarda in generale le attività di:

- gestione dei rifiuti (raccolta, trasporto, recupero e/o smaltimento dei rifiuti)
- pulizia del territorio (in particolare spazzamento manuale e meccanizzato della sede stradale e dei marciapiedi)
- pulizia e controllo dei punti di raccolta dei rifiuti
- riscossione tariffa del corrispettivo

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al Cittadino, costituendo parte fondamentale di un approccio orientato alla qualità del servizio prestato.

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero fornisce

informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Mantova Ambiente, sull'espletamento dei

## Carta del Servizio di Igiene Ambientale

servizi, sulle modalità con cui è possibile relazionarsi con l'azienda stessa; facilita l'acquisizione di ulteriori informazioni relative alle modalità di prestazione del servizio.

A disposizione del cittadino vi sono altri documenti che integrano e completano la presente

Carta specificando le peculiarità del servizio offerto per ogni Comune. Essi sono:

- relazione allegata al piano finanziario annuale o approvazione del preventivo di spesa del Gestore;
- regolamento comunale di igiene ambientale ;
- calendari e volantini esplicativi per la raccolta, pubblicati sul sito [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it) e distribuiti alla cittadinanza in occasione di variazioni del servizio o all'apertura dell'utenza.

### 1.3 Dove trovarla

La Carta dei Servizi è disponibile:

- presso gli sportelli clienti presenti sul territorio;
- presso il servizio clienti, telefonando al Call Center (Numero verde 800 473 165, per chi chiama da cellulare 199 143 232)
- scaricandola direttamente dal sito internet [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it)

## 2. IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Mantova Ambiente è la società del Gruppo Tea che si occupa del ciclo di raccolta e smaltimento dei rifiuti e del verde pubblico. Mantova Ambiente opera per la quasi totalità dei Comuni mantovani (64 su 70 al 1.1.2014 oltre 370.000 abitanti); la società gestisce il servizio d'Igiene Ambientale anche a Settimo Milanese (MI) e a Botticino (BS).

Mantova Ambiente si occupa di:

- raccolta, trasporto e conferimento agli impianti finali di rifiuti urbani, rifiuti speciali pericolosi e non;
- smaltimento rifiuti urbani e speciali;
- gestione di impianti di trattamento rifiuti urbani e speciali non pericolosi, di compostaggio, discariche operative e post operative;
- raccolte differenziate e raccolte domiciliari dei rifiuti;
- gestione tariffe ;
- progettazione, realizzazione di piattaforme e centri di raccolta;
- servizi speciali per "grandi utenze" (ad es. prelievo e stoccaggio provvisorio, tenuta del registro rifiuti);
- spazzamento stradale, diserbo, canalizzazione fognaria, sgombero neve;
- gestione verde pubblico e manutenzione arredo urbano.

Mantova Ambiente possiede la certificazione di qualità in accordo alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e la certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 entrambe rilasciate dall'ente  
KIWA ITALIA S.p.A..

## 3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

### EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici gestiti da Mantova Ambiente si basa sul principio di eguaglianza dei clienti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. La Società

## **Carta del Servizio di Igiene Ambientale**

garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti i clienti del territorio di competenza nel rispetto degli obblighi previsti nel Codice Etico del Gruppo Tea conforme al D.Lgs. 231/2001

### **IMPARZIALITÀ**

Il comportamento dei dipendenti della Società si ispira a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

### **CONTINUITÀ**

È impegno di Mantova Ambiente garantire un servizio continuo e regolare. Nel caso di interruzioni, la Società adotta tempestivamente misure e provvedimenti necessari a ridurre al minimo la durata del disagio arrecato al cliente.

### **PARTECIPAZIONE**

Mantova Ambiente promuove la partecipazione di ogni cittadino alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio stesso, sia per favorire la collaborazione tra utente e Società. Pertanto, il cliente ha diritto di ottenere le informazioni aziendali che lo riguardano, di presentare documenti, formulare suggerimenti e inoltrare reclami. La Società trasmette le informazioni sul servizio e acquisisce periodicamente le valutazioni del cliente circa la qualità della prestazione offerta.

## **4. STANDARD DI QUALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

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. Nel 2013 la percentuale complessiva di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti raccolti è stata superiore al 70%; nei paesi con servizi porta a porta già consolidato è stata superiore all'80%. Questo nuovo sistema di raccolta comporterà la massimizzazione dell'attività di differenziazione, con un notevole aumento dei quantitativi di organico e vegetali e di altre frazioni di materiali differenziate e una importante riduzione del quantitativo di rifiuto non differenziato.

I rifiuti differenziati sono destinati agli impianti per il recupero dei materiali raccolti mentre gli indifferenziati sono conferiti presso impianti autorizzati al trattamento di tale frazione. Gli scarti organici sono indirizzati ad impianti di trattamento finalizzati alla produzione di compost di qualità.

### **4.1 Raccolta differenziata**

Nel comune di Porto Mantovano la raccolta avviene come di seguito descritto:

## Carta del Servizio di Igiene Ambientale

UTENZE DOMESTICHE			
Materiale raccolto	Contenitore	N.	Frequenza di raccolta
Carta/Cartone	Contenitore semirigido/rigido	1	Settimanale
Plastica	Sacco di plastica giallo da 100 lt	20/60	Settimanale
Frazione organica	Pattumiera da 25 lt. e pattumiera da 7 lt,	1 da 7 lt e 1 da 25 lt	Bisettimanale
Vetro	Pattumiera da 35 lt	1	Quindicinale
Vegetale	Sacchi a perdere a carico dell'utente	-	Settimanale da febbraio a ottobre con frequenza indicata nell'eco calendario nei mesi di novembre, dicembre e gennaio
UTENZE NON DOMESTICHE			
Materiale raccolto	Contenitore	N.	Frequenza di raccolta
Carta/Cartone	Contenitore semirigido/rigido o bidoni da 360 lt o cassonetti da 1000 lt in base a necessità	1 o più contenitori	Settimanale
Plastica	Sacco di plastica giallo da 100 lt. o cassonetti da 1000 lt	60 sacchi e 1, o n. contenitori	Settimanale
Frazione organica	Pattumiere da 25 lt o bidone carrellato da 240 lt in base a necessità	1 o più contenitori	Bisettimanale
Vetro	Pattumiera da 35 lt o bidone da 240 lt in base a necessità	1	Quindicinale

Gli operatori addetti alla raccolta prelevano tutto il materiale esposto avendo cura di non lasciare sul suolo eventuali residui fuoriusciti dai contenitori durante il prelievo. I contenitori dopo lo svuotamento saranno ricollocati nello stesso punto ove erano stati prelevati.

### RACCOLTA VEGETALI

La raccolta dei vegetali avviene tramite sacchi a perdere o contenitori di facile svuotamento (numero massimo per esposizione 15 colli, peso massimo consentito 15 kg ciascuno) o in fascine la cui lunghezza massima è di 1,20 m con frequenza settimanale da febbraio a ottobre e con frequenza indicata nell'eco calendario nei mesi di novembre, dicembre e gennaio. Grandi quantità di materiale possono essere conferite direttamente presso il centro di raccolta comunale.

### RACCOLTA DEL LEGNO

Gli scarti di legno sono raccolti nel centro di raccolta. Il prelievo è effettuato periodicamente su richiesta del Comune o da chi gestisce il centro di raccolta. Si prevede la possibilità da parte dei cittadini privati e delle attività produttive e commerciali interessate, di conferire direttamente tali rifiuti alla piattaforma di Strada Soave, 25 gestita dal Gestore, negli orari di normale apertura e cioè dal **lunedì al sabato (feriali), dalle ore 08.00 alle ore 12.00.**

## **Carta del Servizio di Igiene Ambientale**

### **RACCOLTA DEI RIFIUTI METALLICI**

I materiali in metallo sono raccolti nel centro di raccolta. Il prelievo è periodicamente effettuata su richiesta del Comune o da chi gestisce il centro di raccolta. Si prevede la possibilità da parte dei cittadini privati e delle attività produttive e commerciali interessate, di conferire direttamente tali rifiuti alla piattaforma di Strada Soave, 25 gestita dal Gestore, negli orari di normale apertura e cioè dal **lunedì al sabato (feriali), dalle ore 08.00 alle ore 12.00**.

### **RACCOLTA DEGLI OLI E GRASSI VEGETALI ED ANIMALI RESIDUI DELLA COTTURA DEGLI ALIMENTI**

La raccolta avviene in idonei contenitori messi a disposizione dalle utenze, presso i luoghi di ristorazione collettiva, ristoranti, pizzerie, gastronomie, ecc.. Il servizio di prelievo sarà effettuato presso le utenze ogni 30 giorni.

### **VERNICI**

Le vernici di provenienza domestica vanno conferite presso il centro di raccolta. Il prelievo sarà effettuato periodicamente su richiesta del Comune o da chi gestisce il centro di raccolta.

### **INERTI**

Gli inerti di provenienza domestica vanno conferiti presso il centro di raccolta. Il prelievo sarà effettuato periodicamente su richiesta del Comune o da chi gestisce il centro di raccolta.

### **RACCOLTA DEI RAEE**

I rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, di provenienza domestica, vanno conferiti presso il centro di raccolta. Per i materiali di particolare volumetria è possibile utilizzare il servizio di raccolta domiciliare per i rifiuti ingombranti. Il prelievo sarà effettuato periodicamente su richiesta del Comune o da chi gestisce il centro di raccolta.

### **INDUMENTI**

La raccolta è affidata ad associazioni di volontariato per mezzo di appositi contenitori stradali della capacità di 3 m<sup>3</sup>.

### **RACCOLTA FARMACI**

La raccolta dei farmaci scaduti avverrà tramite contenitori in metallo da litri 180 con sacco a perdere, depositati presso le farmacie, il Distretto Socio-sanitario, gli Ambulatori dei Medici di Base e presso il centro di raccolta. Il prelievo sarà effettuato ogni 15 gg.

### **RACCOLTA DELLE PILE**

La raccolta delle pile esaurite verrà effettuata con contenitori collocati sul territorio e presso i negozi d'elettrodomestici, ferramenta, ecc...

Lo svuotamento dei contenitori verrà effettuato con frequenze mensile.

### **RACCOLTA DEL TONER E DELLE CARTUCCE ESAUSTE DI TONER PER FOTOCOPIATRICI E STAMPANTI**

Il ritiro dei suddetti materiali verrà effettuato presso il centro di raccolta, in due appositi contenitori. Il prelievo sarà effettuato ogni 30 giorni.

### **RACCOLTA DEGLI ACCUMULATORI AL PIOMBO**

Conferimento diretto al centro di raccolta, in un contenitore di polietilene da litri 1.000, dotato di coperchio; il prelievo dei rifiuti sarà effettuato ogni 30 giorni.

### **PRODOTTI E RELATIVI CONTENITORI ETICHETTATI CON IL SIMBOLO “T” e/o “F” (tossici, nocivi e o infiammabili)**

La raccolta avverrà tramite contenitore da litri 1.000 in polietilene, posizionato presso il centro di raccolta. Il prelievo del contenitore sarà effettuato ogni 30 giorni.

### **SIRINGHE GIACENTI SULLE AREE PUBBLICHE, IN USO PUBBLICO O APERTE AL PUBBLICO**

La raccolta avverrà tramite contenitore in PE, posto presso il centro di raccolta. Il servizio di prelievo sarà effettuato al bisogno.

Tutti i materiali oggetto di raccolta differenziata possono, in alternativa al sistema domiciliare integrale, essere conferiti presso il Centro di Raccolta, disponibile per le sole utenze domestiche e previo la stipula di apposita convenzione per le attività produttive limitatamente ai soli rifiuti assimilati nonpericolosi.

Tutti i materiali raccolti in modo differenziato sono inviati a idonei impianti autorizzati di recupero e trattamento.

## **4.2 Centro di Raccolta**

Presso il Centro di Raccolta il cittadino può conferire, oltre ai materiali oggetto di raccolta sistematica programmata (carta, plastica, vetro, lattine), anche tutti gli altri rifiuti, prodotti nell'ambito domestico di seguito riportati:

- Ingombranti
- Legno
- Metallo
- Sfalci e potature
- Siringhe
- Ferro
- **T e/o F (tossici, nocivi e o infiammabili)**
- Indumenti
- Pneumatici (solo da Utenze Domestiche)
- RAEE (solo da Utenze Domestiche)
- Batterie (solo da Utenze Domestiche)
- Pile (solo da Utenze Domestiche)
- Medicinali (solo da Utenze Domestiche)
- Vernici (solo da Utenze Domestiche)
- Oli vegetali
- Cartucce esauste di Toner (solo da Utenze Domestiche)

- Inerti (solo da UtENZE Domestiche)

**Orario di apertura invernale (dal 1/10 al 30/4)**

Lunedì, mercoledì, sabato 8:30-12:00 e 14:00-17:00  
 Martedì, giovedì, venerdì 8:30-12:00

**Orario di apertura estivo (dal 1/5 al 30/9)**

Lunedì, mercoledì, sabato 8:30-12:00 e 15:00-18:00  
 Martedì, giovedì, venerdì 8:30-12:00

**4.3 Raccolta Rifiuti Urbani**

Rifiuti Indifferenziati

Si utilizza un contenitore carrellato da 120 lt. o, per casi particolari da 40 lt, se si tratta di utenza domestica, e un contenitore di volumetria adeguata all'effettiva produzione di rifiuti, se si tratta di utenza non domestica.

Il contenitore deve essere sempre posizionato all'interno della proprietà dell'utenza ed esposto in occasione del giorno di svuotamento previsto, sulla pubblica via se e solo se si è raggiunta la massima capienza.

<b>UTENZE DOMESTICHE</b>			
<b>Materiale raccolto</b>	<b>Contenitore</b>	<b>N.</b>	<b>Frequenza di raccolta</b>
Frazione secca non recuperabile	Bidone verde da 40/120 lt	1	Quindicinale
Pannolini/pannoloni	Sacco arancione	60	Settimanale
Pannolini/pannoloni	Cassonetti sul territorio	2	Settimanale
<b>UTENZE NON DOMESTICHE</b>			
<b>Materiale raccolto</b>	<b>Contenitore</b>	<b>N.</b>	<b>Frequenza di raccolta</b>
Frazione secca non recuperabile	bidone verde da 120 lt. (min) a 1000 lt. (max)	N. Contenitori, in base alle esigenze	Quindicinale

Ogni bidone è già dotato di un microchip associato alla specifica utenza. Ad ogni svuotamento il microchip verrà letto tramite un apposito sistema ed i dati saranno trasmessi alla sede centrale del gestore per la registrazione dello svuotamento. La volumetria del contenitore è conteggiata vuoto per pieno, ed è per tale motivo che si consiglia all'utenza di esporre lo stesso solo quando completamente pieno.

La manutenzione ordinaria dei contenitori assegnati all'utenza, che nel caso di specie è riferibile alla pulizia e ad un corretto uso, è in capo al singolo utente mentre la manutenzione straordinaria è a carico di Mantova Ambiente che vi provvede su richiesta dell'interessato attraverso la riparazione (es.: sostituzione del coperchio) ovvero tramite la sostituzione.

**4.4 Raccolta Rifiuti Ingombranti**

E' attivo un servizio di ritiro a domicilio, presso le utenze private che ne faranno richiesta, previa prenotazione telefonica al numero verde, messo a disposizione da Mantova Ambiente. Il servizio sarà effettuato il secondo e quarto mercoledì del mese.

Inoltre è possibile conferire i materiali direttamente al centro di raccolta comunale. Lo svuotamento dei cassoni sarà effettuato 2 volte al mese e comunque ogni qualvolta ci sia la necessità.

Si prevede inoltre la possibilità da parte dei cittadini privati e delle attività produttive e commerciali interessate, di conferire direttamente tali rifiuti alla piattaforma di Strada Soave, 25 gestita dal Gestore, negli orari di normale apertura e cioè dal lunedì al sabato (feriali), dalle ore 08.00 alle ore 12.00.

#### **4.5 Spazzamento stradale**

Lo spazzamento meccanizzato viene effettuato per sei giorni alla settimana, da lunedì al sabato, come indicato nell'eco calendario, per un totale di 49,50 ore a settimana, nelle piazze e nelle vie del centro storico. L'obiettivo è di garantire un livello adeguato di pulizia delle strade e del contesto urbano in generale.

Le zone interessate allo spazzamento meccanizzato sono legate alla raccolta del vegetale con il passaggio della spazzatrice il giorno successivo rispetto al giorno stabilito per la raccolta.

Lo spazzamento manuale viene effettuato per sei giorni alla settimana, da lunedì al sabato, per un totale di 51 ore, nelle piazze e nelle vie del centro abitato.

#### **4.6 Tariffa del Servizio**

La quota che ciascun cittadino, nucleo familiare, impresa, associazione o ente deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani è riscossa dal gestore o dal Comune. Il corrispettivo, riscosso dal gestore può comprendere oltre a tutti i servizi elencati al paragrafo 2 anche i costi per: oneri amministrativi, riscossione e contenzioso, investimenti, ammortamenti, accantonamenti ed in generale gli importi inseriti nel piano finanziario rifiuti approvato annualmente dal Comune.

Il corrispettivo è dovuto per l'occupazione o la detenzione di locali ed aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, ad esclusione delle aree scoperte pertinenziali o accessorie di civili abitazioni (balconi, porticati, etc.).

Il corrispettivo è dovuto dalle persone fisiche o persone giuridiche italiane o straniere che occupano o detengono locali o aree scoperte a qualsiasi uso.

Al calcolo del corrispettivo concorrono alcuni fattori, determinati come di seguito specificato:

- superficie dell'immobile
- numero occupanti la superficie.

A titolo esemplificativo, nella bolletta di un'utenza domestica, compaiono le seguenti voci di costo:

- una parte fissa, determinata tenendo conto dei costi generali del servizio di Igiene Ambientale (moltiplicando la superficie per la tariffa unitaria al mq.);
- ed una parte variabile, rapportata al numero dei componenti del nucleo e al quantitativo di rifiuto non differenziato conferito.

#### **4.7 Modalità di riscossione**

Il Comune determina l'ammontare del corrispettivo ed affida l'applicazione e la riscossione a Mantova Ambiente.

Periodicamente Mantova Ambiente emette le fatture per il servizio svolto, distinto per utenze produttive e domestiche, con fatture calcolate su base giornaliera.

In caso di errori di conteggio, in eccesso o in difetto, la rettifica della fattura viene fatta in due modi:

- storno della bolletta errata ed emissione nuova bolletta corretta;
- addebito o accredito sulla bolletta successiva d'ufficio;

Nel caso in cui l'errore sia rilevato dall'utente, egli può segnalarlo con comunicazione scritta indirizzata:

- all' Ufficio Tariffa Rifiuti, Via Taliercio, 3 - 46100 Mantova;
- via fax al numero 0376 412 379;
- via e-mail a: inforifiuti@teaspa.it.

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.

## **5. INFORMAZIONI AI CLIENTI**

Mantova Ambiente assicura una puntuale informazione ai clienti circa le modalità di prestazione dei servizi. La Società adotta, in particolare, i seguenti strumenti:

- all'apertura di un'utenza rifiuti viene consegnata tutta la documentazione necessaria. Tale documentazione è comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e sul sito [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it)
- mediante appositi spazi sulle bollette, sul sito [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it) o con la pubblicazione di opuscoli, Mantova Ambiente aggiorna i cittadini in merito al Servizio Ambientale, ecc.;
- attraverso i mass-media, comunica modalità di interruzione o sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria;
- capillari sportelli sul territorio;

Nelle tabelle di seguito riportate si trova l'elenco degli sportelli fissi sul territorio comunale e provinciale. Esistono inoltre sportelli aperti in occasioni particolari p.e. bollettazioni, distribuzione sacchi (per informazioni aggiornate contattare il numero verde o consultare l'opuscolo informativo del proprio comune).

<b>PORTO MANTOVANO – Via F. Gonzaga</b>	<b>Lunedì – Venerdì, 8.30 - 12.30</b>
-----------------------------------------	---------------------------------------

<b>In provincia di Mantova</b>	
<b>Comune</b>	<b>Orari</b>
MANTOVA - Vicolo Stretto, 12	Lunedì – Venerdì, 08.00 - 13.00 Lunedì e Giovedì, 14.30 - 17.00,
SUZZARA - P.za Berlinguer,4/C	Lunedì – Venerdì, 08.00-13.30 Sabato, 08.00- 12.30,
SERMIDE - Via Indipendenza, 45	Lunedì, Mercoledì e Venerdì, 8.30 - 12.30
BOZZOLO - Via Castello, 14	Mercoledì e Venerdì, 09.00 - 12.30,
CURTATONE - presso il Comune	Giovedì, 8.30 - 12.30
DOSOLO - presso il Comune	2° e 4° Martedì del mese, 9.30 - 12.30
MOGLIA - P.za Marconi, 13	Lunedì, 14.00 - 16.30 Giovedì 8.30 - 13.00
OSTIGLIA - presso il Comune	Martedì, 9.30 - 12.30
PEGOGNAGA - Via San Lorenzo, 3	Lunedì e Venerdì, 08.30 - 13.00 Mercoledì, 14.30 - 16.30
PONTI SUL MINCIO - presso il Comune	1° e 3° Mercoledì del mese, 10.00 - 12.00
RIVAROLO MANTOVANO - presso il Comune	Lunedì, 09.00 - 12.30

## **6. TUTELA DEL CLIENTE**

### **COMPORAMENTO DEL PERSONALE**

Tutto il personale di Mantova Ambiente è tenuto a trattare i clienti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni e a migliorare il livello qualitativo del servizio.

I dipendenti sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, sia nelle comunicazioni telefoniche, al fine di facilitare i cittadini nell'esplicazione delle pratiche.

### **RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO**

Mantova Ambiente promuove, al fine di valutare la qualità del servizio reso, apposite verifiche presso i clienti per conoscerne il grado di soddisfazione. Anche l'analisi dei reclami scritti inoltrati dai clienti costituisce per la Società un utile riferimento per la definizione di programmi di miglioramento del servizio.

### **RECLAMI E SEGNALAZIONI**

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a Mantova Ambiente. Per facilitare il cliente è stato predisposto il modulo "segnalazione – suggerimenti - reclami", disponibile presso gli sportelli e sul sito di [www.teaspa.it](http://www.teaspa.it) nella sezione MODULISTICA E DOCUMENTI. Il cliente può inoltrare le sue segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

- di persona presso l'Ufficio Clienti;
- per posta, inviando il modulo compilato a Mantova Ambiente – Ufficio Clienti di Vicolo Stretto, 12 - 46100 Mantova;
- per e-mail, utilizzando l'e-mail [clienti@teaspa.it](mailto:clienti@teaspa.it)
- fax 800 473 160

Il cliente può presentare un reclamo verbale per telefono o di persona. Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 21 giorni lavorativi dalla data di ricezione (o protocollo aziendale nel caso di lettera semplice e di raccomandata con ricevuta di ritorno), Mantova Ambiente

## **Carta del Servizio di Igiene Ambientale**

comunica l'esito finale, per iscritto.

Se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, il cliente verrà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica e sui tempi ipotizzabili per la conclusione.

In caso di reclami o disservizi fondati ed opportunamente documentati, l'utente può chiedere un rimborso pari a € 60,60.

### **VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI**

La presente Carta dei Servizi è valida a partire dal 1 aprile ed è soggetta a periodica revisione. I successivi adeguamenti saranno resi noti attraverso appositi strumenti informativi.