CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

1. Premessa
2. Normativa di riferimento
3. Presentazione Azienda
4. Mission
5. Validità Carta dei Servizi
6. Impegno di Minerva
7. Il contributo dei Cittadini
8. Ascoltare i Cittadini per migliorare il servizio

I SERVIZI OFFERTI

A) La raccolta rifiuti

I) Raccolta stradale

II) Raccolta differenziata domiciliare

1) Modalità e orari di conferimento
2) Scarti Alimentari e Organici
3) Carta e cartone
4) Imballaggi in plastica
5) Imballaggi in metallo
6) Secco residuo non riciclabile
7) Ingombranti e grandi RAEE (la sigla RAEE individua tutti i Rifiuti da Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica)

8) Pannolini e pannolini
9) Compostaggio domestico
10) Junker App.
B) Spazzamento Stradale
C) Centri Comunali di Raccolta

TARI
I RAPPORTI CON GLI UTENTI
1. Accessibilità delle informazioni
2. Comunicazione e sensibilizzazione
3. GESTIONE DISSERVIZI E RECLAMI
4. TUTELA PRIVACY

1. Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di servizi di pubblica utilità: è un vero patto tra il Cittadino che usufruisce dei servizi e l'Azienda che li eroga. L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del Cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento del livello pattuito di qualità dei servizi. Si tratta di uno strumento importante per l'esercizio dei diritti dei Cittadini, che possono esercitare un controllo dei servizi erogati e valutarne la corrispondenza con quelli formalizzati nella carta. Nello stesso tempo la Carta dei Servizi oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, chiede in cambio l'impegno del Cittadino al rispetto dei

propri doveri civici osservando le norme contenute nella regolazione dell'Ente in tema di raccolta differenziata e igiene urbana nel territorio servito.

2. Normativa di riferimento

Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";
Delibera ARERA n. 443 del 31/10/19 "Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo2018-2021";
Delibera ARERA n.158 del 5/05/20 "Adozione di misure urgenti a tutela delle utenze del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche differenziati, urbani ed assimilati, alla luce dell'emergenza da COVID-19";
Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici";
Legge 24 dicembre 2007, n. 244 art.1, comma 461;
Decreto Interministeriale dell'11 aprile 2008 e Allegato "piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione";

Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "*Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni*", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di

servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione;

Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale;

Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "*Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato* (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi 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;

Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "*Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture*";

Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "*Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020*"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "*con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95*";

Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani;
Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, "Codice dei contratti pubblici", art.34 e s.s.m.i. e D.L. 78/22

3. Presentazione Azienda

MINERVA scarl è una società consortile a responsabilità limitata a capitale interamente pubblico, costituita dai comuni di Colleferro, Labico, Genazzano, Carpineto Romano, Nemi, Gavignano, Gorga, Segni, Capranica Prenestina e Rocca di Cave con sede legale in Colleferro (RM), ViaTiziano 8, soggetta alla disciplina prevista per il modello cosiddetto inhouse providing.
Minerva, nell'ambito della propria corporate governance, ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001. La scelta di adozione del Modello si ritiene possa costituire,

insieme al Codice Etico e ad altri elementi della governance societaria, un efficace strumento di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di Minerva affinché, nell'espletamento delle loro attività, siano ispirati dall'etica della responsabilità e conseguentemente adottino comportamenti corretti e in linea con le diverse disposizioni di legge.

4. Mission

Minerva si impegna costantemente, nell'ottica del rispetto dell'ambiente, a raggiungere ed a mantenere l'efficienza e l'efficacia nel modo di operare in ogni settore di competenza.
La mission dell'azienda è offrire soluzioni il più efficaci possibili a qualsiasi problema di gestione ambientale.

5. Validità Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è pubblicata con cadenza triennale. Ciò che è descritto in questa edizione è aggiornato all'anno 2023. In caso di importanti revisioni del servizio, Minerva si impegna a pubblicare sul suo sito (www.minervambiente.it) gli aggiornamenti periodici per essere sempre più trasparente e vicina ai Cittadini. Nel caso vi sia la necessità di raggiungere i Cittadini in modo capillare, l'Azienda si servirà anche dei social network e di volantinaggi ad hoc.
La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso la sede amministrativa, a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico (www.minervambiente.it) nonché sui siti dei Comuni Consortili.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi riferiti a condizioni normali di esercizio, intese come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a circostanze, fatti o accadimenti indipendenti dalla volontà e dalle capacità di Minerva, di carattere straordinario, contingibile e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

6. Impegno di Minerva

L'azienda:

- si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti; nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica;

- si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali più deboli;
- contrae l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti di Cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- garantisce la partecipazione del Cittadino alla prestazione del servizio: il Cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami in modo semplice e diretto;
- si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi. L'eventuale sospensione o riduzione del servizio non dipendente dalla volontà dell'azienda (impedimenti di terzi, scioperi, eventi naturali) sarà tempestivamente comunicata alla comunità attraverso tutti i canali informativi disponibili (sito web, media locali, etc);
- si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi;
- si avvale di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate;
- riconosce la necessità di instaurare rapporti di collaborazione con i Cittadini-Utenti e con i soggetti istituzionali al fine di un miglioramento del servizio e della diffusione di buone pratiche per la riduzione della produzione dei rifiuti;

- si impegna ad instaurare con i propri Cittadini-Utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa che le consente di monitorare costantemente il regolare svolgimento delle azioni programmate e, in caso di bisogno e di urgenza, di intervenire con tempestività. Gli operatori adottano comportamenti improntati a responsabilità, collaborazione, correttezza ed educazione nei confronti dell'utenza;
- avrà cura che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga in conformità alle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 come modificato D.Lgs. 101/2018 consentendo in modo agevole l'esercizio dei diritti degli interessati;
- si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglioramento continuo dei servizi;
- pone la massima attenzione nell'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

7. Il contributo dei Cittadini

Con la Carta dei Servizi, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, è chiesto alla cittadinanza di:

- usare sempre i cestini porta carta stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;

- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma prenotare il servizio di ritiro al call center nr. 800714090. In alternativa portarli ai Centri di Raccolta;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini portarifiuti;
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta per lo spazzamento delle strade;
- effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili;
- conferire i rifiuti al servizio pubblico negli appositi contenitori stradali per la raccolta o conferirli, ove possibile, ai Centri di Raccolta;
- esporre nelle immediate vicinanze del proprio numero civico i contenitori o i sacchi della raccolta "porta a porta" nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario;
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.).

8. Ascoltare i Cittadini per migliorare il servizio

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte dei Comuni Consorziati di Minerva si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei Cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale;
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami giunti all'Azienda per consentire la massima trasparenza;

- pianificare incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi;
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dell'Utenza.

I SERVIZI OFFERTI

A) La raccolta dei rifiuti

La raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti urbani e di quelli speciali ad essi assimilati e pericolosi provenienti dalle utenze (domestiche e non domestiche) ubicate nei comuni costituenti il Consorzio.

I) Raccolta stradale

La raccolta rifiuti stradale prevede la dislocazione sul territorio comunale di cassonetti in isole complete di tutti i contenitori per la raccolta (carta, plastica, vetro, organico, indifferenziato), per agevolare il conferimento da parte degli Utenti.

II) Raccolta differenziata domiciliare

La raccolta porta a porta ha il duplice vantaggio di eliminare i grossi cassonetti stradali, sostituendoli con contenitori più piccoli che devono essere tenuti all'interno dei cortili o nelle pertinenze condominiali, e di creare le condizioni ideali per un aumento della percentuale di raccolta differenziata.

Le filiere contemplate con tale modalità sono:

- carta
- vetro
- plastica

- organico
- indifferenziato

I contenitori, consegnati ad ogni numero civico dimensionati in base alle famiglie che vi abitano, sono da tenere all'interno della proprietà/cortile e devono essere esposti solo nei giorni e negli orari prefissati per la raccolta, come da calendario distribuito alle utenze.

1) Modalità e orari di conferimento

Tutti i materiali di scarto dovranno essere conferiti nei contenitori a seconda della tipologia di rifiuto. I contenitori sono ad uso privato e devono essere posizionati stabilmente all'interno delle abitazioni o attività commerciali ed esposti di fronte all'accesso della propria casa solo nei giorni indicati dal calendario, dalle ore 21:00 del giorno precedente alle ore 5:00 del giorno di raccolta. Si consiglia di esporre i contenitori o i sacchi la sera prima del giorno di raccolta con le dovute precauzioni in caso di randagismo o di vento.

2) Scarti alimentari e organici

Cosa sono: avanzi di cucina, scarti di frutta e verdura, gusci di uova, pane secco, fondi di caffè e filtri di tè, piccole ossa, gusci di cozze, tovaglioli e fazzoletti di carta, fiori recisi, ceneri spente dei caminetti, ecc. Non conferire: pannolini e pannoloni, assorbenti, stracci sporchi, mozziconi di sigaretta, capsule caffè, metalli, plastica, vetro e tutto ciò che non è di origine vegetale e animale.

3) Carta e cartone

Cosa sono: imballaggi in cartone ondulato e cartoncino, giornali, riviste, libri, sacchetti in carta per gli alimenti, fogli di carta, contenitori in Tetra-Pak, fascette in cartoncino di prodotti come conserve e bevande, confe-zioni di prodotti come detersivi, scatole dei medicinali, ecc.

Non conferire: carta sporca, tovaglioli e fazzoletti sporchi, carta oleata, carta da forno, carta plastificata.

4) Imballaggi in plastica

Cosa sono: bottiglie e flaconi in plastica, vaschette, pellicole in plastica, piatti e bicchieri in plastica usa e getta, vasetti per lo yogurt, confezioni sagomate, buste e confezioni degli snack, polistirolo, ecc..

Non conferire: tutto ciò che non è imballaggio anche se in plastica, come i giochi dei bambini, materiale sanitario (siringhe, sacche mediche, ecc.), contenitori etichettati "T" o "F" (tossici o infiammabili).

5) Imballaggi in metallo

Cosa sono: lattine per bevande, scatolette per alimenti, fogli e vaschette di alluminio, barattoli in acciaio, bombolette spray non tossiche, tappi a corona, coperchi e tubetti. Non conferire: oggetti in metallo composti da più materiali.

6) Secco residuo non riciclabile

Cos'è: pannolini e pannoloni, assorbenti igienici, gomma, cd, polvere, accendini, bigiotteria, stracci sporchi, cocci, materiali accoppiati, carta

accoppiata (es. oleata, carta forno), lamette, appendiabiti, plastica non avente funzione di imballaggio, ecc. Non conferire: i rifiuti che possono essere riciclati. Lampadine a risparmio, neon, piccoli Raee.

7) Ingombranti e grandi RAEE (la sigla RAEE individua tutti i Rifiuti da Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica)

Cosa sono: poltrone, divani, materassi, mobili vecchi; televisori, frigoriferi ed elettrodomestici in genere. Come vengono raccolti:gli oggetti di grandi dimensioni o le apparecchiature elettriche o elettroniche possono essere consegnati su prenotazione contattando il Numero Verde 800714090. In alternativa è possibile consegnarli durante le giornate ecologiche che si svolgono periodicamente, nonché presso gli ecocentri consortili ove presenti.

8) Pannolini e pannoloni

È possibile conferire i pannolini, pannoloni e le traverse igieniche il giorno di raccolta del Secco residuo. Per necessità è possibile richiedere un servizio aggiuntivo contattando il Numero Verde 800714090.

9) Compostaggio domestico

I cittadini provvisti di un giardino possono aderire alla campagna di compostaggio domestico iscrivendosi all'Albo dei Compostatori.

Per iscriversi al servizio è possibile dichiarare il tipo di compostiera che si intende utilizzare. Si può, in alternativa, richiedere una compostiera contattando il Numero Verde 800714090.

10) Junker App.

I cittadini possono utilizzare l'applicazione Junker, disponibile su Android ed Apple, che riconosce con un solo clic ciò che si sta gettando dicendo come fare secondo la normativa del territorio.

Come funziona: scansionando il codice a barre del prodotto o dell'imballaggio, Junker lo riconosce grazie ad un database interno di oltre 1 milione e mezzo di prodotti e ne indica la scomposizione nelle materie prime e i bidoni a cui sono destinati. Un database 'in progress' che viene aggiornato quotidianamente anche grazie al contributo degli utenti: se il prodotto scansionato non viene riconosciuto, l'utente può trasmettere alla app la foto del prodotto e ricevere la risposta in tempo reale, mentre la referenza viene aggiunta a quelle esistenti. Uno strumento collaborativo perfettamente in linea con la filosofia delle smart cities.

JUNKER è a disposizione gratuitamente per tutti, e dà anche la possibilità alle amministrazioni di comunicare direttamente molte altre informazioni: ubicazione dei punti di raccolta, percorsi, calendari del porta a porta, indicazioni per i rifiuti speciali.

B) Spazzamento stradale

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio teso a garantire costante decoro, secondo le seguenti attività, a mero titolo esemplificativo e non esaustivo:

- pulizia strade;

- svuotamento cestini getta carte;
- lavaggio pensiline;
- lavaggio portici e strade;
- pulizia e lavaggio sottopassaggi;
- estirpazione erbe nascenti (interstizi);
- pulizia caditoie stradali.

C) Centri Comunali di Raccolta

Nei Centri Comunali di Raccolta (cosiddette Isole Ecologiche), è possibile conferire rifiuti differenziati, nel pieno rispetto dell'ambiente, se si osservano regole precise. Personale di Minerva, opportunamente formato, fornisce agli utenti del Centro di Raccolta, informazioni sulle regole di conferimento ed indicazioni specifiche anche sulle operazioni discarico, che sono effettuate direttamente dall'utente. Nel Centro Comunale di Raccolta si possono conferire le seguenti categorie di rifiuti: carta e cartone, legno non trattato, vetro, metalli e materiali ferrosi, plastica, umido organico, materiali ingombranti e beni durevoli, rifiuti elettrici ed elettronici di provenienza domestica (monitor, radio, tastiere, frigoriferi, lavatrici ecc.), materiali inerti (derivati da piccole manutenzioni domestiche effettuate direttamente dal conduttore della civile abitazione), residui da sfalci e potature (raggruppati in fascine di piccole dimensioni), oli commestibili di provenienza domestica, pneumatici di provenienza domestica (senza parti

metalliche), accumulatori al piombo, pile e batterie di provenienza domestica, medicinali scaduti, etc..

I soggetti conferitori sono tenuti a:

- conferire esclusivamente i materiali ammessi;
- conferire i materiali già suddivisi per tipologie ossia differenziati all'origine;
- ridurre all'origine i volumi degli imballaggi;
- attenersi alle indicazioni del personale preposto nonché quelle riportate dalla segnaletica;
- soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

E' vietato l'abbandono di rifiuti fuori e/o in prossimità dei Centri Comunali di raccolta. Si ricorda che in generale l'art. 192, comma 1, del D.Lgs. 152/2006 vieta l'abbandono e il deposito incontrollati di rifiuti sul suolo e nel suolo.

TARI

TARI è l'acronimo di "Tassa Rifiuti", e rappresenta la tassa comunale sui rifiuti destinata a finanziare integralmente i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti. È necessario pagare la TARI se si possiedono, occupano o detengono, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.):

- locali (quindi tutte le strutture fissate al terreno e chiuse minimo su tre lati);

- aree scoperte, ossia tutte quelle superfici prive di edifici o di strutture edilizie, di spazi circoscritti che non costituiscono parte integrante del locale adibiti a qualsiasi uso che producono rifiuti urbani e assimilati. Sono invece escluse:

- le aree scoperte accessorie o di pertinenza di locali soggetti a Tari (per esempio: balconi e terrazze scoperte, cortili, giardini), ad eccezione di quelle operative;
- le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del Codice Civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva, come androni, scale, ascensori, stenditoi o altri luoghi di passaggio o di utilizzo comune tra i condomini.

La tassa sui rifiuti la paga chi occupa l'immobile indipendentemente se proprietario o inquilino in affitto. In caso di occupazione temporanea, di durata inferiore ai sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, uso, usufrutto, diritto di abitazione o superficie. La base di calcolo della TARI è la superficie calpestabile, cioè i metri quadrati netti misurati al filo interno delle murature. Per le utenze domestiche la TARI viene calcolata in base alla superficie calpestabile dell'alloggio e al numero di occupanti. Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti tributi (Tarsu o Tares), salvo intervenute variazioni. Per il calcolo della Tari si distinguono due macrocategorie di utenze (ai sensi del D.P.R. 27 aprile1999, n. 158):

A) utenze domestiche: superfici adibite a civile abitazione e relative pertinenze;

B) utenze non domestiche: le restanti superfici, tra cui le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere. A loro volta ciascuna delle macrocategorie sono assoggettate a tassazione in virtù di una tariffa, suddivisa in due parti:

- una quota fissa, determinata in base alle componenti essenziali del costo del servizio, in particolare ai costi di investimento per le opere e relativi ammortamenti;
- una quota variabile, rapportata ai costi di gestione della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti.

L'importo della tassa viene poi maggiorato del Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene ambientale (D. Lgs. 30/12/1992, n, 504, art. 19). Sulla TARI non è applicata l'IVA.

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

1. Accessibilità delle informazioni

Le informazioni sullo svolgimento dei servizi vengono messe a disposizione dei cittadini con vari strumenti di comunicazione che vengono di seguito descritti:

- Sito internet www.minervambiente.it ove è possibile trovare:
- notizie sull'azienda, autorizzazioni e certificazioni che la medesima ha conseguito;
- descrizione delle modalità di raccolta rifiuti nei singoli comuni riportate in apposite schede;

- ubicazione, orari di apertura, materiali conferibili e regolamento di utilizzo degli ecocentri;
- sezione sulle gare ed appalti;
- campagne informative e calendari della raccolta rifiuti;
- un'ampia sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente secondo quanto prescritto dalla legge;
- dati quantitativi generali dell'azienda;
- sezione contatti in cui è possibile richiedere informazioni, chiarimenti e lasciare segnalazioni e/o commenti;

• Numero Verde 800714090

Contattando tale numero è possibile richiedere informazioni sui servizi, effettuare le prenotazioni per la raccolta degli ingombranti e del verde, la- sciare segnalazioni che verranno prese in carico dall'azienda.

- Numero di pronto intervento 800714099 per la messa in sicurezza di situazioni di pericolo dovuti alla presenza di rifiuti sul territorio

2. Comunicazione e sensibilizzazione

A cadenza annuale Minerva effettua delle campagne informative a favore della cittadinanza per comunicare l'avvio di nuovi servizi, le modalità corrette di differenziazione dei rifiuti, porre attenzione a particolari problemi (qualità dei materiali, abbandoni...) e mantenere vivo l'interesse dei cittadini sulla raccolta differenziata. Viene posta particolare attenzione ai rapporti con le scuole a favore delle quali annualmente vengono rivolte proposte specifiche di educazione ambientale (incontri nelle classi, visita ad impianti...)

nonché attività a coinvolgimento diretto come concorsi creativi.

3.Gestione disservizi e reclami

Nel caso in cui avvengano dei disservizi, i cittadini li possono segnalare, come i reclami, contattando il numero verde 800714090 che invierà la segnalazione all'azienda per la presa in carico e per la risoluzione tempestiva del disservizio.
Gli utenti possono inoltre segnalare comportamenti che non corrispondono ai principi ed alle finalità enunciate dalla carta dei servizi, inviando il proprio reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo che si trova sul sito internet www.minervambiente.it nei seguenti modi:

per email: info@minervambiente.it
per fax: 06 86356950
per posta o consegnandolo a mano all'indirizzo di Via Tiziano 8, Colleferro (RM),00034

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, Minerva si impegna a dare risposta al cittadino relativamente a quanto segnalato, indicando l'esito degli accertamenti effettuati nonché i tempi ed i modi per la soluzione delle irregolarità segnalate.
Il modulo per i reclami può essere reperito:

https://www.minervambiente.it/website/images/pdf/SEGNALAZIONI_RECLAMI.pdf

oppure nella segreteria dell'azienda in Via Tiziano 8, Colleferro (RM)

4.Tutela della Privacy

Minerva si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito "GDPR").

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle consentite dalla normativa privacy. Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all'art. 6 lett. b – c del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo sia legale che contrattuale e in mancanza non potrà essere effettuato il servizio. I dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: Amministrazione Finanziaria, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero

crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati personali degli utenti saranno conservati per non oltre 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale.

Agli utenti spettano i seguenti diritti:

- chiedere al titolare del trattamento l'accesso ai dati personali (Art. 15 GDPR) e la rettifica (Art. 16 GDPR) o la cancellazione (Art. 17 GDPR) degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18 GDPR);
- di opporsi al loro trattamento (Art. 21 GDPR), oltre al diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 GDPR);
- di proporre reclamo al Garante della Privacy