



**Carta dei servizi
della gestione rifiuti**
Insieme curiamo
l'ambiente

INDICE

A cosa servono queste pagine?	5
Costruire un rapporto con chiarezza e trasparenza	5
Principali riferimenti normativi	5
Chi siamo, cosa facciamo e come	6
Piacere, Mantova Ambiente	7
Di cosa ci occupiamo	8
I nostri impegni costanti	8
Cosa ci sta più a cuore	10
Gli strumenti a tua disposizione per una raccolta sicura e pulita	13
Il piano finanziario rifiuti	13
Il calendario della raccolta	14
Il sito Internet	14
La guida Dove lo butto	15
Tariffa rifiuti: Tutto quello che devi sapere	17
Cos'è il corrispettivo per i Rifiuti	17
Come si calcola la tariffa rifiuti	18
Da cosa dipende la tariffa	19

Tu e noi: Rapporti tra azienda e Clienti	21
Regolamenti comunali	21
Cosa puoi chiedere	21
Reclami, suggerimenti, richieste	22
Pratiche	22
Come pagare le bollette	23
Bolletta a rate	24
Rettifiche e rimborsi	24
Variazioni delle componenti che determinano la tariffa	25
Ritardi nel pagamento	25
Livelli minimi di qualità garantiti	26
Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	27
Trattamento dei dati personali	28
Riferimenti utili	31
Ecoconsigli	32

Questa Carta dei Servizi è stata presentata alle Associazioni dei Consumatori il 25/01/2022.
Per informazioni: relazioni.esterne@teaspa.it



A COSA SERVONO QUESTE PAGINE?

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.

Principali riferimenti normativi

La normativa di riferimento è il "Testo Unico Ambientale" Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 con le sue successive modifiche ed integrazioni.

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 dei clienti 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;

Delibera ARERA 444/2019, testo integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Delibera ARERA 15/2022/R/trif, testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

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;

Decreto di Giunta Regionale 12/12/2007 n° 8/6144 Schema tipo carta servizi dei rifiuti.



CHI SIAMO, COSA FACCIAMO E COME

Piacere, Mantova Ambiente

Ci chiamiamo **Mantova Ambiente** e siamo una società del gruppo Tea:

dal 2010 siamo il soggetto più importante nel settore dell'ambiente nella provincia di Mantova.

La nostra società comprende Siem Spa, Sisam Spa e Tea Spa, che sono soci a capitale interamente pubblico, e il socio privato che partecipa per tutta la durata dell'appalto di cui è aggiudicatario.



FANTASTICO BREVETTO N.1
RIMISERVE
COSA CREATA
NON SI DISTRUGGE,
MA SI TRASFORMA

“Fantastici Brevetti” è la Campagna di educazione ambientale che ha accompagnato i calendari della raccolta differenziata del 2017

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 di impianti** propri di trattamento, stoccaggio e smaltimento di rifiuti urbani e speciali;
- **servizi particolari** per utenze non domestiche (tenuta del registro rifiuti, produzione MUD, ecc.);
- 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.);
- attività di **sgombero neve**.

FANTASTICO BREVETTO N.3
SEPARINO
 LA DIFFERENZA
 NON È UNA
 SOTTRAZIONE

“Fantastici Brevetti” è la Campagna di educazione ambientale che ha accompagnato i calendari della raccolta differenziata del 2017

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.



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

Ecco cosa ci sta davvero a cuore:

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.

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.

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.

Cortesie 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.

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.

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.



“Fantastici Brevetti” è la Campagna di educazione ambientale che ha accompagnato i calendari della raccolta differenziata del 2017



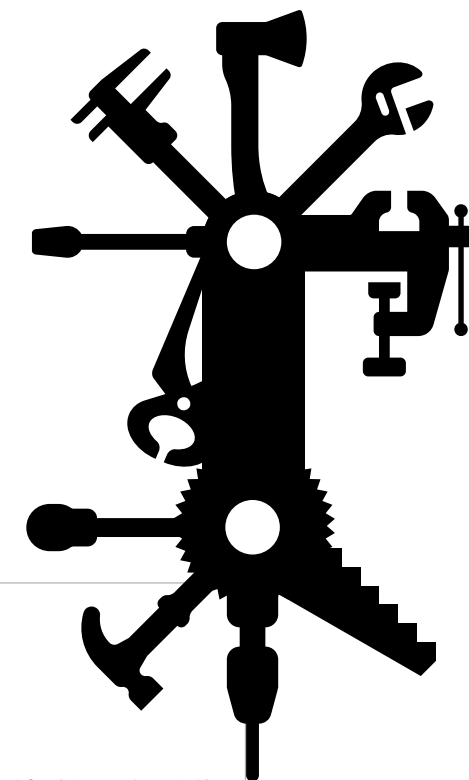
GLI STRUMENTI A TUA DISPOSIZIONE PER UNA RACCOLTA SICURA E PULITA

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.

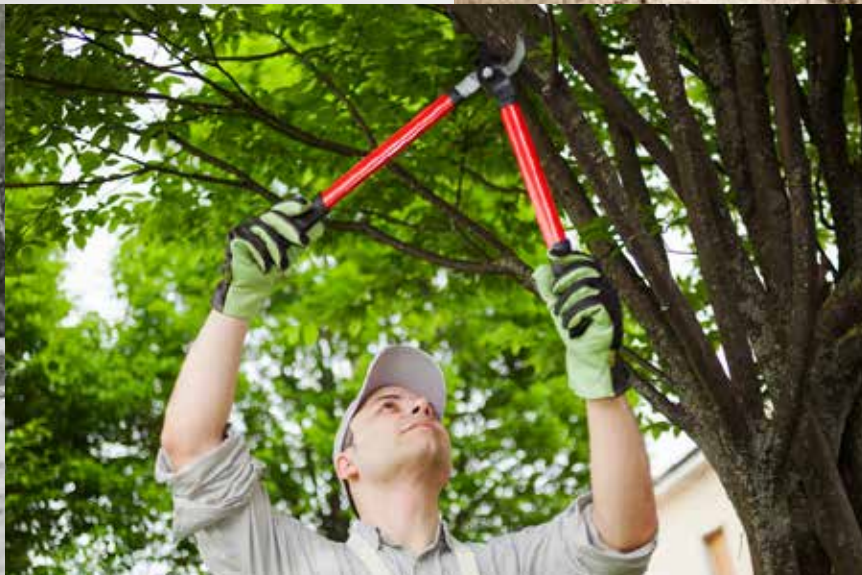
Il piano finanziario rifiuti

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.



FANTASTICO BREVETTO N.11
SMONTATORE
DA COSA NASCE COSA

“Fantastici Brevetti” è la Campagna di educazione ambientale che ha accompagnato i calendari della raccolta differenziata del 2017





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.

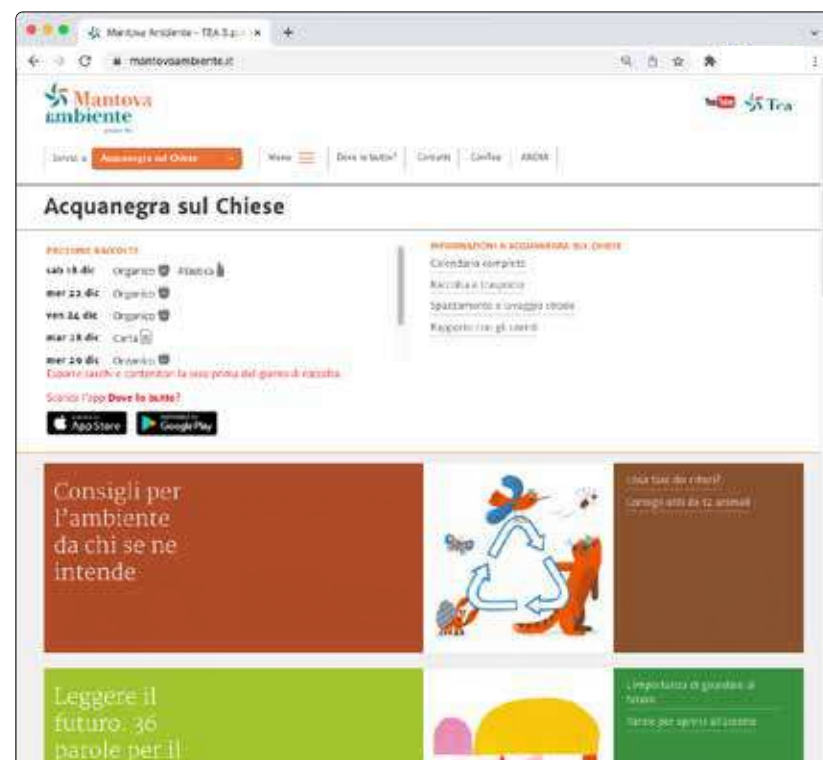
Contiene informazioni su:

- 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**.

Il sito Internet

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

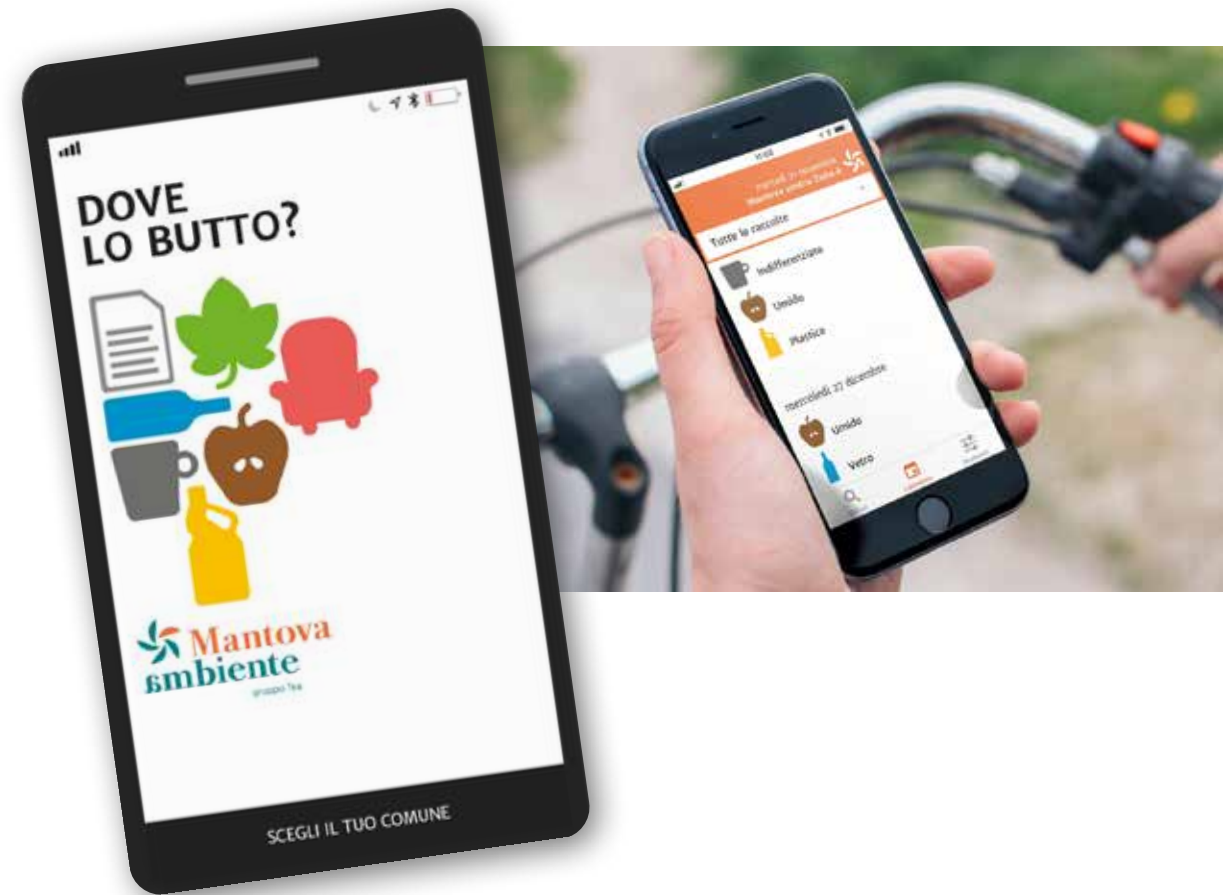
- **news** (informazioni di servizio, eventi e iniziative);
- **calendario** aggiornato della raccolta per tutti i Comuni;
- **guida Dove lo Butto?**;
- **informazioni** su modalità di pagamento, tariffe e Regolamenti;
- **approfondimenti** su temi fondamentali come sostenibilità, economia circolare,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



La guida Dove lo butto?

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

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.



Ogni anno viene realizzato il calendario della raccolta, che ti aiuta a trovare i giorni e le modalità migliori in cui conferire i tuoi rifiuti: per scoprirlo abbiamo anche l'app *Dove lo butto?*



TARIFFA RIFIUTI: TUTTO QUELLO CHE DEVI SAPERE

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 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.

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 cassonetti condominiali.

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 trinomina**, 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.

Le utenze non domestiche sono divise in 62 categorie merceologiche.

“Fantastici Brevetti” è la Campagna di educazione ambientale che ha accompagnato i calendari della raccolta differenziata del 2017

FANTASTICO BREVETTO N.4
RICICLETTA
OGNI COSA È ILLUMINATA



Da cosa dipende la tariffa

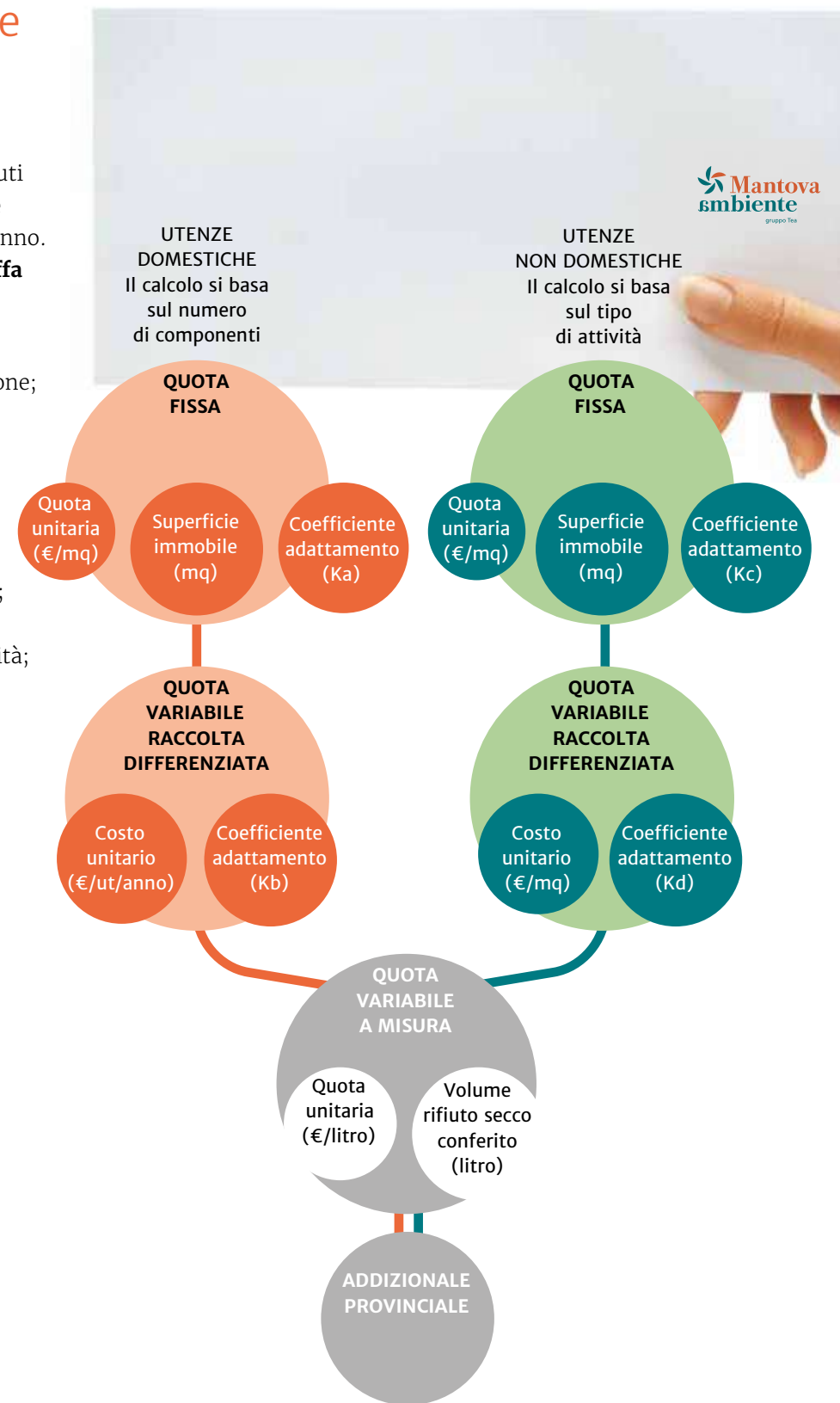
Tutte le prestazioni relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani sono fatturate con due scadenze di pagamento nell'anno. La **determinazione della tariffa** dipende da alcuni fattori:

Utenze domestiche

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

Utenze non domestiche

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





TU E NOI: RAPPORTI TRA AZIENDA E CLIENTI

Regolamenti comunali

Il **Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani** e il **Regolamento per l'applicazione del Corrispettivo, in luogo della Ta.Ri.** stabiliscono **diritti e doveri** di chi è coinvolto nel servizio, come le modalità di comportamento e alcuni valori minimi: frequenze, modalità di erogazione dei servizi, tempi di fatturazione e altre specifiche tecniche necessarie a svolgere i servizi.

Per saperne di più, consulta il sito del tuo Comune.

Cosa puoi chiedere

Ci impegniamo a rispettare la **partecipazione**, la **trasparenza**, la **cortesia** e l'**informazione** espresse in queste pagine.

Singolarmente o associato, hai il diritto di **accedere agli atti** amministrativi tramite il Servizio Clienti di Mantova Ambiente (L. 241/1990 e s.m.i.).

Insieme al Comune, possiamo informarti sulla qualità dei servizi e i loro meccanismi di funzionamento, organizzando periodicamente **incontri** con te e le organizzazioni che ti rappresentano.

Effettuiamo **indagini** di clima annuali per gli stakeholder coinvolti, per capire quanto il servizio che forniamo soddisfa le tue aspettative.

FANTASTICO BREVETTO N.2
RACCOBISTA
DEL RIFIUTO
NON SI BUTTA VIA
NIENTE



“Fantastici Brevetti” è la Campagna di educazione ambientale che ha accompagnato i calendari della raccolta differenziata del 2017

Reclami, suggerimenti, richieste

Se vuoi segnalare irregolarità nel servizio o il mancato rispetto di impegni fissati in questa Carta, puoi effettuare un **reclamo** o richiedere **informazioni, memorie, documenti, osservazioni** o **suggerimenti** per migliorare il nostro servizio. Puoi farlo attraverso i contatti indicati in tabella.

Se ci contatti per iscritto (posta, e-mail, fax) (es. per un reclamo o per una richiesta di informazioni) hai **diritto a una risposta scritta** entro 30 giorni lavorativi (lunedì-venerdì) a partire dalla data in cui riceviamo il reclamo o la richiesta.

Per gestire efficacemente queste comunicazioni abbiamo predisposto specifici moduli (disponibili presso gli sportelli e sul sito nella sezione “Modulistica”, nella pagina “Rapporto con gli utenti” del tuo Comune), che raccolgono le informazioni di cui abbiamo bisogno, così da poterti rispondere in modo tempestivo e completo.

Se l'accertamento di quanto segnali richiede sopralluoghi, approfondimenti tecnici, coinvolgimento di terzi o altre verifiche complesse, ti informeremo sulle attività di approfondimento necessarie nei tempi standard stabiliti, con una stima di quanto impiegheremo a rispondere.

Se la segnalazione o il reclamo sono **anonimi**, procediamo con una risposta solo in casi eccezionali.

Se nel corso della tua segnalazione o reclamo sorgono **controversie**, facciamo il possibile per risolverle in via amichevole e/o conciliativa anziché giurisdizionale.

Pratiche

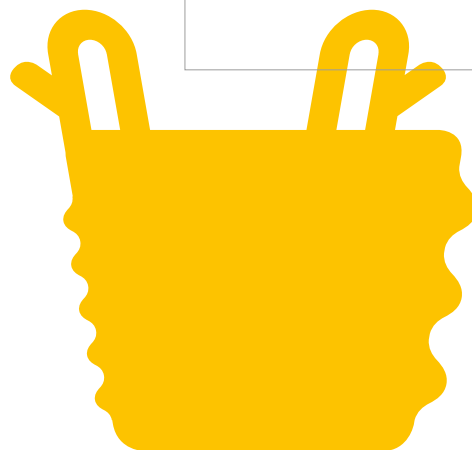
Tutte le pratiche possono essere gestite attraverso i contatti indicati in tabella.

Se mancano informazioni necessarie alla chiusura della pratica, ti contatteremo per richiederle.

Call Center	Numero verde (rete fissa/mobile) 800 473165 Dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 18.00 sabato dalle 9.00 alle 13.00. Ogni operatore è tenuto a dichiarare il proprio nome o codice identificativo.
Personalmente	In uno degli sportelli aperti sul territorio
Per posta	Servizio Clienti, vicolo Stretto, 12 46100 Mantova
Per fax	800 473160
e-mail	clienti@teaspa.it

“Fantastici Brevetti” è la Campagna di educazione ambientale che ha accompagnato i calendari della raccolta differenziata del 2017

FANTASTICO BREVETTO N.8
RIMBUSTA
MEGLIO UNA RIMBUSTA
CHE CENTO SHOPPER



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

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”.

Puoi attivare o disattivare la **ricezione delle notifiche** email 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.

(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)

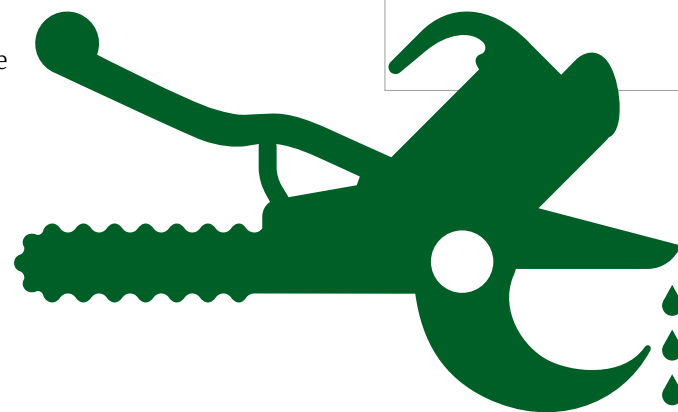
Bolletta a rate

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.

"Fantastici Brevetti"
è la Campagna
di educazione ambientale
che ha accompagnato
i calendari della raccolta
differenziata del 2017



FANTASTICO BREVETTO N.7
POTABENE
DEI COLORI
CHE ESISTONO
AL MONDO / IL VERDE
È IL PIÙ FECONDO

Rettifiche e rimborsi

Se vengono rilevati o segnalati (abbiamo predisposto uno specifico modulo, disponibile presso gli sportelli e sul sito nella sezione "Modulistica", nella pagina "Rapporto con gli utenti" del tuo Comune) **errori nella fatturazione**, gli eventuali importi in eccesso o in difetto sono rettificati e conguagliati nella prima bolletta utile.

Se lo richiedi, è possibile emettere una specifica **nota di credito**: in questo caso rettifichiamo l'errata fatturazione ed emettiamo la nota di credito entro 60 giorni a partire dalla data in cui riceviamo la richiesta.

Variazioni delle componenti che determinano la tariffa

Se nel corso dell'anno **cambiano gli elementi** che determinano la composizione della tariffa (ad es. superfici, destinazioni d'uso locali, aree scoperte, numero di componenti del nucleo familiare) dovrai comunicarli al Gestore (utilizzando l'apposita modulistica disponibile sul sito e presso gli sportelli) entro 90 giorni solari dalla data in cui è intervenuta la variazione.

Le variazioni comunicate avranno questa decorrenza:

- dal giorno in cui è intervenuta la variazione, se la variazione decrementa la tariffa dovuta e se la relativa richiesta è presentata entro i 90 giorni previsti;
- dal giorno in cui è stata presentata la richiesta, se la variazione decrementa la tariffa dovuta e se la relativa richiesta è presentata oltre la scadenza dei 90 giorni;
- dal giorno dell'intervenuta variazione, se la variazione incrementa la tariffa dovuta e con l'applicazione della eventuale penalità prevista dal Regolamento Comunale.

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.

I livelli minimi di qualità garantiti

I Gestori sono impegnati in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi che offrono e le tue esigenze, per migliorarsi sempre nel tempo. Sono stati definiti **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 I** il posizionamento dei Gestori operanti sul suo territorio.

Il rispetto da parte nostra dei livelli minimi di qualità è un tuo diritto.



La tabella che segue ti aiuta a verificare i nostri servizi e i tempi di attesa.

Cosa succede	Il nostro obiettivo: cosa faremo, quanto aspetterai al massimo
Richiedi l'attivazione del servizio ⁽¹⁾	Forniamo una risposta scritta con il tuo codice utente e con la data di decorrenza del servizio entro 30 giorni lavorativi Consegniamo gli eventuali dispositivi per la raccolta entro 5 giorni lavorativi (10 nel caso sia necessario un sopralluogo)
Comunichi la cessazione del servizio ⁽¹⁾	Forniamo, entro 30 giorni lavorativi, una risposta scritta con la data da cui la cessazione risulta effettiva
Chiedi la verifica e l'eventuale rettifica degli importi addebitati ⁽¹⁾	Forniamo una risposta scritta con l'esito della verifica entro 60 giorni lavorativi
Devi sostituire i dispositivi per la raccolta rotti?	Consegniamo i nuovi dispositivi per la raccolta entro 10 giorni lavorativi (15 nel caso sia necessario un sopralluogo)
Non abbiamo effettuato una raccolta a domicilio	Se il materiale e gli orari di esposizione sono conformi, recuperiamo entro il giorno successivo, completando la raccolta
Sono stati dispersi materiali durante una raccolta a domicilio	Recuperiamo in giornata, completando la raccolta e ripulendo l'area
Non abbiamo eseguito una raccolta a domicilio di rifiuti ingombranti (su prenotazione) ⁽²⁾	Segnaliamo il problema e recuperiamo
Ti rechi ad uno sportello?	Aspetterai al massimo 20 minuti
Chiami il <i>call center</i> ?	Parlerai con un operatore entro massimo 240 secondi

(1) utilizzando l'apposita modulistica presente sul sito e disponibile presso gli sportelli

(2) per verificare le modalità di ritiro dei rifiuti ingombranti presso il tuo Comune, controlla sul sito o contatta il call center

Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

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

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 (regolamento generale sulla protezione dei dati) è il Comune che nomina il Gestore del servizio Responsabile esterno al trattamento.

Il Responsabile esterno al trattamento individua i Responsabili del trattamento dei dati personali, limitatamente alle attività necessarie alla corretta esecuzione del servizio. Tali dati non possono essere in alcun modo diffusi e l'utilizzo è svolto esclusivamente al fine dell'effettuazione delle attività previste. Tutte le operazioni di trattamento sui dati personali (ad es, archiviazione automatizzata nel sistema informativo, organizzazione secondo le regole aziendali, conservazione e backup, consultazione) 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;
- effettuare comunicazioni dei dati al Comune o ad Autorità di regolazione del servizio, tra società controllanti ai sensi dell'articolo 2359 del codice civile ovvero tra società sottoposte a comune controllo per le finalità amministrativo contabili.

Al solo fine della verifica e del miglioramento della qualità del Servizio, Mantova Ambiente potrà verificare il tuo grado di soddisfazione attraverso interviste di gradimento, previo tuo consenso. In questo caso, Mantova Ambiente e Tea Spa rivestiranno rispettivamente i ruoli di Titolare e Contitolare del trattamento.

I dati personali saranno trattati in forma cartacea e/o con strumenti elettronici nel rispetto della normativa privacy da Mantova Ambiente e di Tea Spa, da altre Società del Gruppo, o da fornitori esterni selezionati mediante procedure di qualificazione.

I tuoi dati non saranno diffusi a soggetti terzi. Il trattamento intero o fasi di esso potranno essere eseguiti da Tea Spa, da Società appartenenti al gruppo Tea, Sisam Spa, le quali agiranno in qualità di responsabili esterni del trattamento. I dati personali potranno essere inoltre comunicati a terzi legati contrattualmente alle Società del Gruppo, quali istituti bancari e creditizi, consulenti legali, consulenti fiscali e commercialisti, società di recupero crediti, società che rilevano rischi finanziari e che svolgono attività di prevenzione delle frodi, ecc. I dati personali saranno trattati esclusivamente da soggetti autorizzati e formalmente incaricati all'assolvimento di tali compiti, identificati, istruiti e resi edotti dei vincoli imposti dalla legge.

Il trattamento dei tuoi dati personali avverrà per tutta la durata dei servizi erogati e comunque fino all'estinzione degli obblighi contrattuali e degli adempimenti di legge.

I dati presentati in sede di reclamo o richiesta di informazioni verranno trattati per tutta la durata necessaria alla corretta gestione degli stessi o anche successivamente, nei limiti dei termini prescrizionali per l'espletamento di tutti gli adempimenti di legge.

Il consenso per la verifica del grado di soddisfazione potrà essere revocato in ogni momento e comporterà la cancellazione dei dati, quindi la cessazione delle interviste. In ogni caso i dati saranno conservati per massimo 12 (dodici) mesi.

Se ritieni necessario tutelare il trattamento dei tuoi dati, potrai comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, ecc., di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003 e agli artt. 15,16,17,18,20,21 del Regolamento UE 2016/679. Per l'esercizio di tali diritti dovrai rivolgerti ai contatti predisposti dal Titolare del trattamento ovvero il Comune di riferimento.

Per la revoca del consenso alle interviste di gradimento, invece, potrai rivolgerti a Mantova Ambiente, all'indirizzo e-mail privacy@teaspa.it

Hai inoltre il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante competente.

RIFERIMENTI UTILI

SEDE LEGALE MANTOVA AMBIENTE

Via Taliercio, 3 - 46100 Mantova
Tel. 0376 4121

NUMERO VERDE

800 473165
dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18,
il sabato dalle 9 alle 13

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

Solo per il comune di Settimo milanese per informazioni sul servizio e le raccolte è disponibile il numero verde di AMSA 800 332299, sempre attivo.

SITO WEB

mantovaambiente.it



APP



**Dubbi?
Scarica l'app
DOVE LO BUTTO?**



ECOCONSIGLI

PER UNA SPESA SOSTENIBILE

1

Per fare la spesa porta con te borse riutilizzabili

2

Compra solo quello di cui hai bisogno

3

Controlla la data di scadenza

PER PREPARARE LA RACCOLTA

16

Rimuovi i residui di cibo dalle confezioni

17

Schiaccia e riduci le dimensioni degli imballaggi

18

Separa i rifiuti in base al materiale di cui sono fatti

19

Scomponi i rifiuti realizzati in materiali diversi

4

Scegli prodotti con il minimo imballaggio

15

Attrezzati per fare il compostaggio

25

Porta al centro di raccolta rifiuti pericolosi, RAEE e ingombranti

26

Per informazioni chiama il numero verde

Ricorda che abbandonare i rifiuti sulla strada o gettarli nei cestini destinati ai piccoli rifiuti è vietato e costituisce un illecito sanzionato dalla legge

PER UN BUON CONFERIMENTO

5

Preferisci alimenti sfusi

14

Dona ciò che non usi

24

Rispetta gli orari di esposizione

L'AMBIENTE RINGRAZIA



20

Per l'organico usa sacchetti biodegradabili e compostabili

6

Scegli le confezioni riciclabili

13

Ripara le cose rotte

23

Prima di esporre i rifiuti verifica il giorno nel calendario

22

Se hai qualche dubbio consulta l'app "Dove lo butto?"



21

Usa i sacchetti e i contenitori di Mantova Ambiente

7

Evita prodotti usa e getta

12

Impara a cucinare gli avanzi

11

Riutilizza i contenitori vuoti

PER UN USO CIRCOLARE

10

Scegli vetro, alluminio, carta, e materiali naturali

9

Scegli il vuoto a rendere

8

Limita l'acquisto di prodotti monodose