



Comune di Gazzuolo

Provincia di Mantova

Codice Ente 10843
Deliberazione n. 111
COPIA

VERBALE DI DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE



Oggetto: **AGGIORNAMENTO DELLA "CARTA DEI SERVIZI DELLA GESTIONE RIFIUTI" DELLA SOCIETA' MANTOVA AMBIENTE E DEL COMUNE.**

L'anno **duemilaventidue** il giorno **ventidue** del mese di **Dicembre** alle ore **14:00** nella sede comunale si è riunita, nei modi e forme di legge la Giunta Comunale con l'intervento dei Signori:

<i>Cognome e Nome</i>		<i>Presenti</i>	<i>Assenti</i>
MINARI ANDREA	Sindaco	X	
CONTESINI AGOSTINO	Vice Sindaco	X	
GASTALDI DAVIDE	Assessore	X	

TOTALI 3 0

Assiste all'adunanza Il Segretario Comunale Sig. ra DOTT.SSA ROBERTA ZIRELLI il quale provvede alla redazione del presente verbale .

Essendo legale il numero degli intervenuti, il Signor MINARI ANDREA nella sua qualità di SINDACO assume la presidenza e dichiara aperta la seduta per la trattazione dell'oggetto indicato.

Deliberazione n. 111 del 22/12/2022 - AGGIORNAMENTO DELLA “CARTA DEI SERVIZI DELLA GESTIONE RIFIUTI” DELLA SOCIETA' MANTOVA AMBIENTE E DEL COMUNE.

LA GIUNTA COMUNALE

Richiamata la deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 02/03/2016 con oggetto “SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E ASSIMILATI E DI ULTERIORI SERVIZI COLLATERALI: PROCEDURA PER LA SELEZIONE DEL SOCIO PRIVATO IN MANTOVA AMBIENTE E CONTESTUALE AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO”;

Richiamato il “Contratto di Servizio per la gestione di rifiuti urbani ed assimilati e di ulteriori servizi collaterali 2017/2026” n. di Rep. 82 del 11/09/2017 con la Società Mantova Ambiente per il periodo 01.01.2017/31.12.2026;

Preso atto che il Comune di Gazzuolo gestisce direttamente alcuni servizi della gestione rifiuti quali lo spazzamento manuale, la gestione della piazzola ecologica e la gestione della tassa;

Richiamate, inoltre:

- la legge di bilancio 2018 n. 205/2017 in particolare l'articolo 528 e s.m.i. in base al quale viene affidato all'Autorità di regolazione per l'Energia reti e Ambiente (ARERA) il compito di regolare il settore dei rifiuti, aggiungendolo all'energia elettrica, al gas e all'acqua con riguardo al miglioramento dei servizi agli utenti;

-la deliberazione n. 444/2019, n. 443/2019 e n. 414/2019 di ARERA aventi ad oggetto rispettivamente “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani assimilati”, “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti per il periodo 2018-2021”, “Memoria dell'Autorità di regolazione per l'Energia Reti e ambiente in merito alla definizione del nuovo metodo tariffario del servizio integrato dei rifiuti;

-la deliberazione 15/2022 di ARERA avente ad oggetto “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei Rifiuti Urbani”

Premesso che tramite le suddette deliberazioni l'ARERA:

ha definito gli obblighi di trasparenza amministrativa in materia di ciclo integrato dei rifiuti;

ha approvato il Testo integrato in tema di Trasparenza nel servizio gestione rifiuti (TITR);

Considerato che il TITR all'art. 3, lettera g.), prevede in capo all'Ente, in qualità di gestore delle attività di gestione delle tariffe e rapporti con gli utenti, l'obbligo di pubblicare in un'apposita sezione del proprio sito, facilmente accessibile, “La Carta dei servizi” TARI;

Dato atto che la Carta della qualità dei servizi della TARI rappresenta un documento volto alla tutela dei diritti delle utenze fruitrici dei servizi pubblici, nonché uno strumento di immediata consultazione che consenta al cittadino di avviare un dialogo diretto per verificare standard operativi e qualitativi ragionevoli volti alla ricerca, da parte delle amministrazioni, del mantenimento e del miglioramento dello standard e della tutela dell'utenza servita;

Richiamata la propria deliberazione n. 24 del 30/03/2022 con oggetto “APPROVAZIONE DELLA “CARTA DEI SERVIZI DELLA GESTIONE RIFIUTI” DELLA SOCIETA' MANTOVA AMBIENTE E DEL COMUNE”;

Ritenuto di dover procedere all'aggiornamento della “Carta dei servizi TARI” ai sensi del Testo Unico per la regolazione della qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani (TQRIF) ARERA, secondo il testo elaborato – allegato alla presente deliberazione quale parte integrante e sostanziale;

Visti gli allegati pareri di regolarità tecnica e contabile, rilasciati ai sensi dell'art. 49 comma 1 del decreto legislativo n. 267/2000 successive modificazioni e integrazioni;

DELIBERA

1. Di dare atto che le premesse sono parte integrante e sostanziale del dispositivo del presente provvedimento;
2. Di approvare l'aggiornamento del testo della "Carta dei servizi di qualità – TARI" come da allegato, parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
3. Di dare mandato al funzionario responsabile del servizio tributario di procedere alla pubblicazione della stessa "Carta" sul sito istituzionale dell'ente sul Portale gestione rifiuti/TARI nel rispetto degli obblighi di trasparenza previsti nelle deliberazioni ARERA;

Deliberazione n. 111 del 22/12/2022 - AGGIORNAMENTO DELLA "CARTA DEI SERVIZI DELLA GESTIONE RIFIUTI" DELLA SOCIETA' MANTOVA AMBIENTE E DEL COMUNE.

PARERE DI REGOLARITA' TECNICA

Si esprime parere favorevole di regolarità tecnica espresso ai sensi dell'art. 49 del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267, in quanto la proposta che precede è conforme alle norme legislative e tecniche che regolamentano la materia.

Gazzuolo, 21/12/2022

IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO
F.to Aliani Arch. Eleonora

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE E COPERTURA FINANZIARIA

Si esprime parere favorevole in riguardo alla regolarità contabile di cui sopra, parere espresso ai sensi dell'art. 49, del T.U. - D.Lgs. 18 Agosto 2000 n. 267.

Gazzuolo, 21/12/2022

IL RESPONSABILE DELL'AREA
F.to Pedrazzini D.ssa Claudia

Letto, confermato e sottoscritto

IL SINDACO
F.to MINARI ANDREA

IL SEGRETARIO COMUNALE
F.to DOTT.SSA ROBERTA ZIRELLI

REFERITO DI PUBBLICAZIONE (Art. 124, D.L.vo 18.08.2000 n. 267)

Si attesta che copia del presente verbale è stato pubblicato il giorno 05/01/2023 all'albo on-line ove rimarrà esposto per 15 giorni consecutivi.

li, 05/01/2023

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE
F.to PEDRAZZINI D.SSA CLAUDIA

COMUNICAZIONI AI CAPIGRUPPO art.125, D.L.vo 18.08.2000, n. 267)

Si dà atto che del presente verbale viene data comunicazione oggi 05/01/2023 giorno di pubblicazione ai Capigruppo Consiliari

li, 05/01/2023

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE
F.to PEDRAZZINI D.SSA CLAUDIA

CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'

Si certifica che la suesata deliberazione non soggetta al controllo preventivo di legittimità, è stata pubblicata nelle forme di legge all'albo pretorio del Comune senza riportare nei primi 10 giorni di pubblicazione denunce di vizi di legittimità o competenza, per cui la stessa è divenuta esecutiva ai sensi del 3° comma dell'art. 134 del D.L.vo 18.08.2000 n. 267 in data 15/01/2023

li, 15/01/2023

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE
F.to PEDRAZZINI D.SSA CLAUDIA

Dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, D.L.gs. 267/2000

IL VICE SEGRETARIO COMUNALE
F.to PEDRAZZINI D.SSA CLAUDIA

Copia conforme all'originale, in carta libera per uso amministrativo

Gazzuolo, 05/01/2023

Il Vice Segretario Comunale
Pedrazzini D.ssa Claudia



**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



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

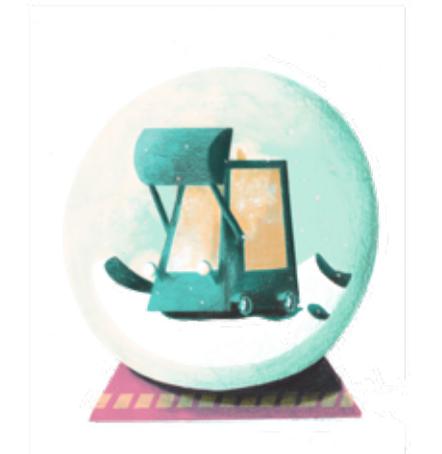
- **Raccolta, trasporto e conferimento** agli impianti finali di rifiuti urbani, rifiuti speciali pericolosi e non;
- **spazzamento stradale, diserbo, pulizia** caditoie e bocche di lupo;
- **raccolte differenziate** con dispositivi stradali o con sistema “porta a porta”;
- **gestione di impianti** propri 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.

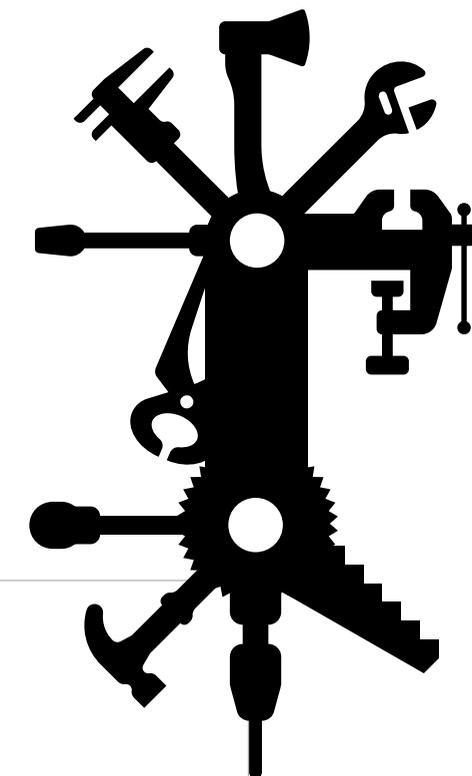


Il piano finanziario rifiuti

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.



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



FANTASTICO BREVETTO N.11
SMONTATORE
DA COSA NASCE COSA



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.

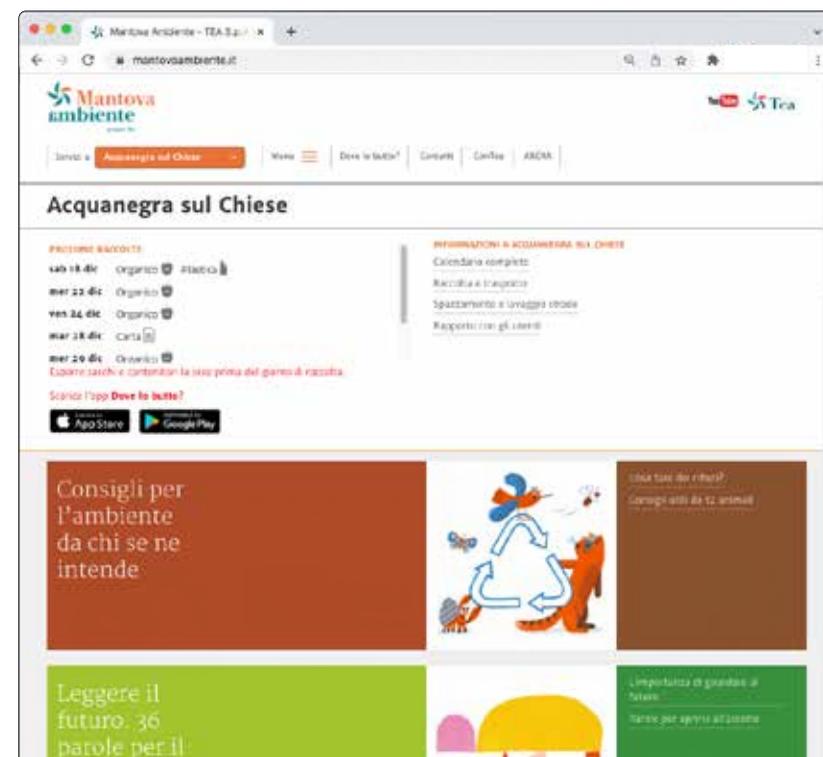
Contiene informazioni su:

- 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:

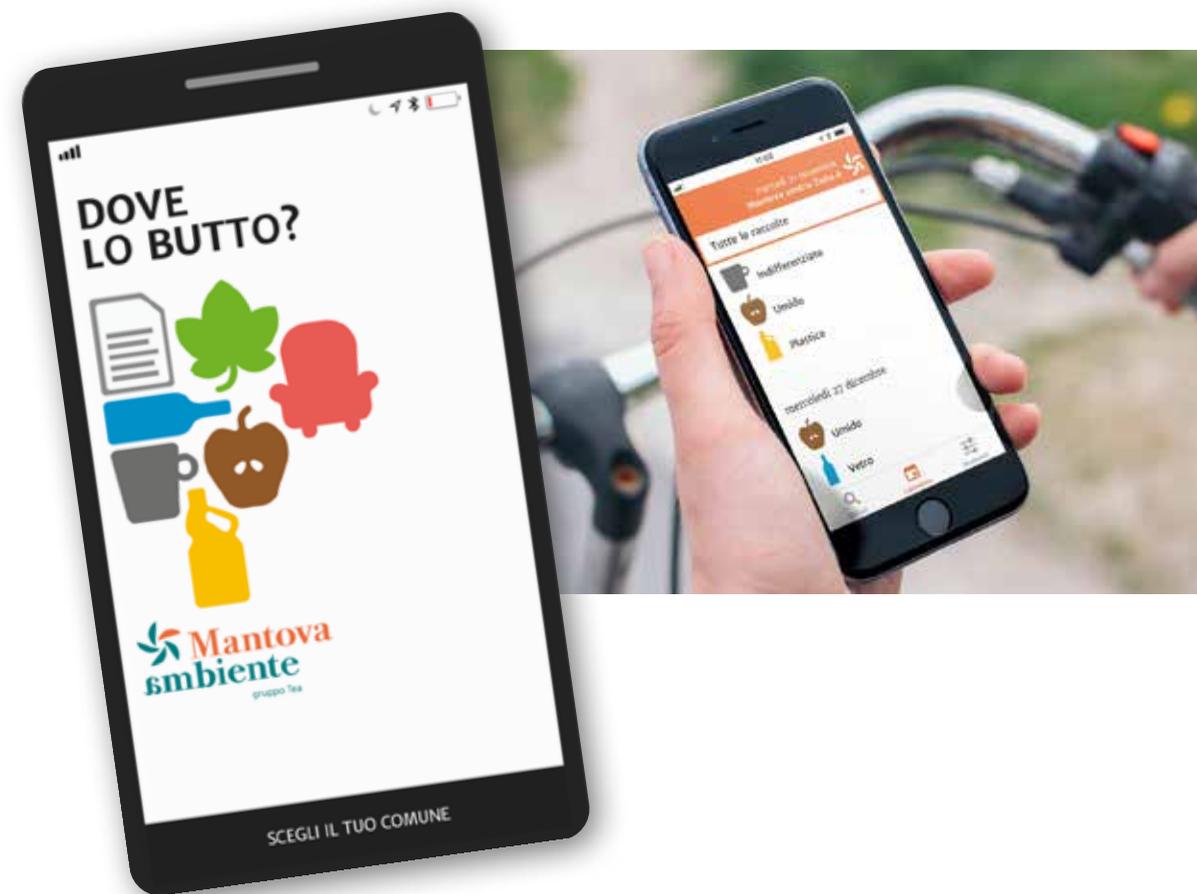
- **news** (informazioni di servizio, eventi e iniziative);
- **calendario** aggiornato della raccolta per tutti i Comuni;
- **guida Dove lo Butto?**;
- **informazioni** su modalità di pagamento, tariffe e Regolamenti;
- **approfondimenti** su temi fondamentali come sostenibilità, economia circolare,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



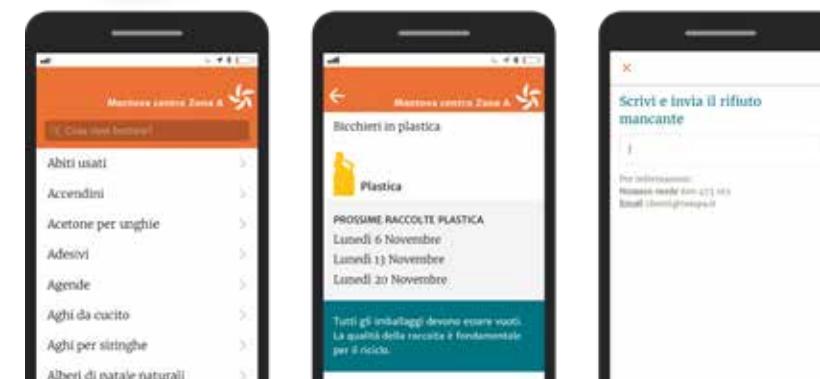
La guida Dove lo butto?

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 trinomia**, 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

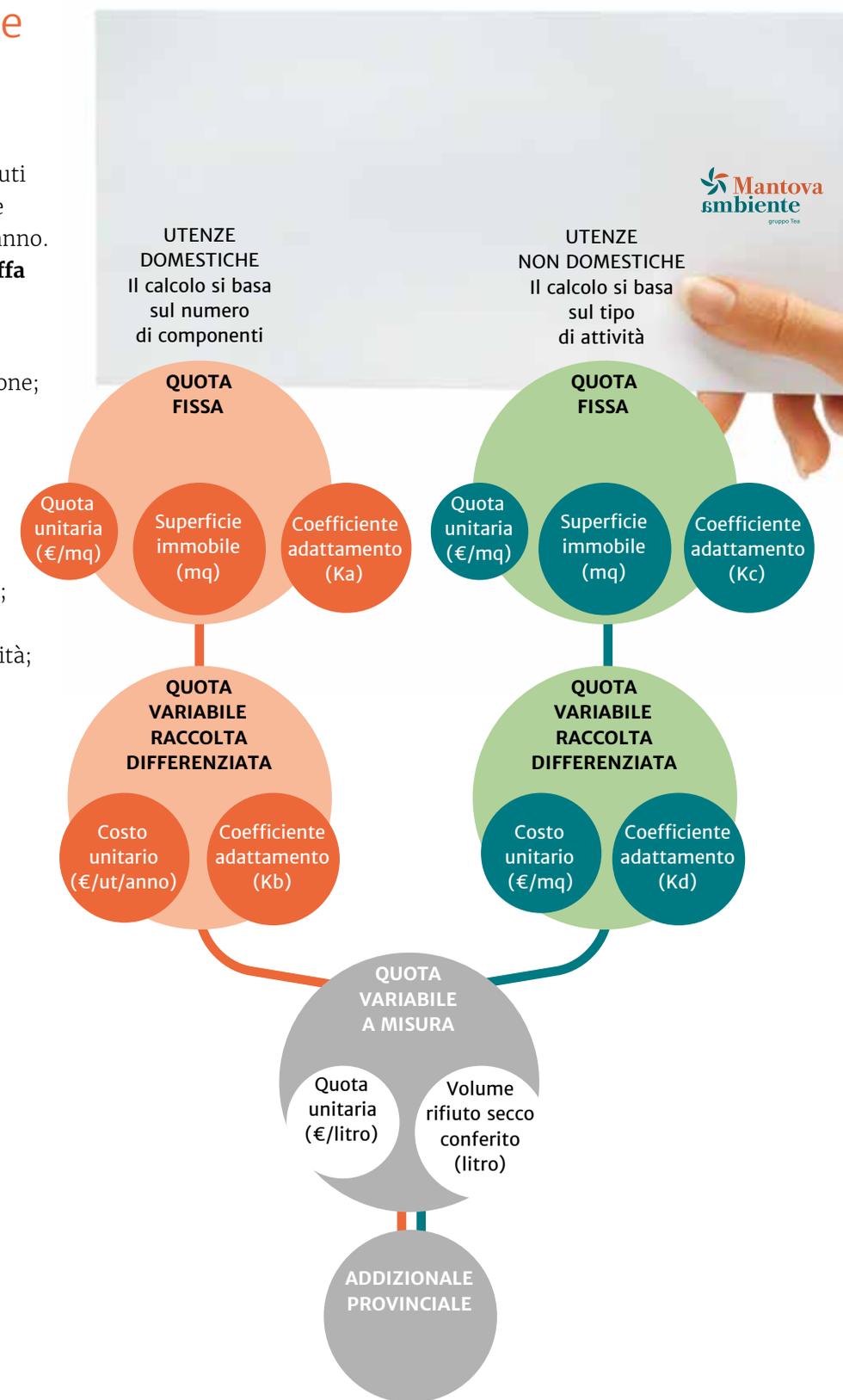
Tutte le prestazioni relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani sono fatturate con due scadenze di pagamento nell'anno. La **determinazione della tariffa** dipende da alcuni fattori:

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

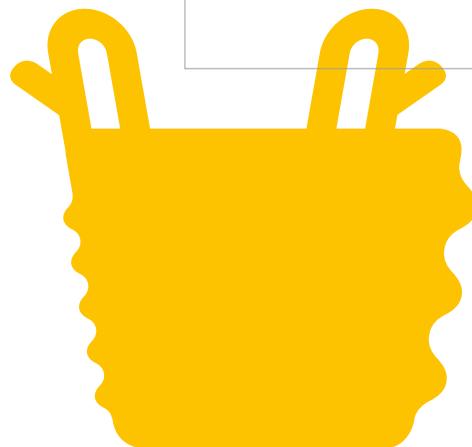
Tutte le pratiche possono essere gestite attraverso i contatti indicati in tabella.

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)

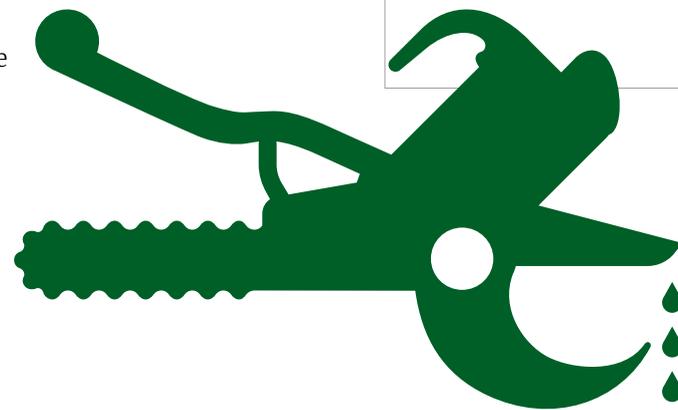
Bolletta a rate

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



Comune di Gazzuolo

(Provincia di Mantova)

LA CARTA DEI SERVIZI

Servizi gestione rifiuti gestiti direttamente dal Comune

Ente territorialmente competente	Comune di Gazzuolo Piazza Garibaldi, 1 -46010 Gazzuolo (MN) Tel 03769249 comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it
Ragione sociale del gestore del servizio	MANTOVA AMBIENTE Srl Via Taliercio, 3 – 46100 Mantova Tel. 03764121
Recapiti per la richiesta di informazioni, la segnalazione di eventuali disservizi e reclami legati alla gestione del Servizio Rifiuti	Comune di Gazzuolo Piazza Garibaldi, 1 – 46010 Gazzuolo (MN) Tel. 0376924998 comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it ragioneria@comune.gazzuolo.mn.it
Calendario della raccolta dei rifiuti	Il servizio di raccolta RSU (indifferenziata) è PAP (porta a porta) su tutto il territorio comunale con frequenza MENSILE (lunedì). Il servizio di raccolta dell'ORGANICO è PAP (porta a porta) su tutto il territorio comunale con frequenza BISETTIMANALE (lunedì e giovedì) DA APRILE A SETTEMBRE e SETTIMANALE (giovedì) DA OTTOBRE A MARZO. I servizi di raccolta CARTA e PLASTICA è PAP (porta a porta) su tutto il territorio comunale con frequenza QUINDICINALE (mercoledì alternando carta e plastica).

	<p>Il servizio di raccolta SFALCI e POTATURE (porta a porta) su tutto il territorio comunale con frequenza SETTIMANALE (da marzo a novembre) e MENSILE per i mesi di dicembre e febbraio.</p> <p>Il Servizio viene attivato attraverso l'acquisto di un apposito bidone carrellato da 240 litri da richiedere agli uffici tributi o protocollo oppure scaricando il modulo dal sito www.comune.gazzuolo.mn.it (servizi al cittadino > gestione rifiuti). Gli sfalci d'erba, i fiori recisi e le piccole potature devono essere conferiti all'interno dell'apposito bidone carrellato mentre le fascine, fino a 1,20 metri di lunghezza, devono essere esposte accanto al bidone, legate con corda o spago naturale. È possibile conferire massimo 3 bidoni carrellati e 5 fascine per volta. Ricorda di esporre il bidone carrellato anche nel caso di conferimento esclusivo di ramaglie. Nel datario sono indicati i giorni di ritiro.</p>
Centro di raccolta	<p>Centro di raccolta (gestito dal Comune)</p> <p>Via San Pietro, Gazzuolo</p> <p>Orario da ottobre a marzo martedì 9-12 giovedì 15-17.30 sabato 9-12</p> <p>Orario da aprile a settembre martedì 9-12 giovedì 16-18.30 sabato 9-12 Chiuso nelle festività.</p>
Raccolta olio esausto	<p>Olio di frittura, oli di conservazione dei cibi in scatola e oli alimentari deteriorati o scaduti, oli grassi di cottura (burro, strutto, lardo, ...)</p> <p>Dove sono i contenitori: Gazzuolo Via Bacchi 1 (parcheeggio cimitero) Belforte Viale Don Sturzo 34 (magazzino comunale)</p>
Istruzioni per il conferimento dei rifiuti	<p>Su calendario PaP distribuito agli utenti con i materiali di consumo (sacchetti, paper box,..), sul sito istituzionale del Comune https://www.comune.gazzuolo.mn.it/index.php/raccolta-porta-a-porta</p> <p>Sul sito del gestore del servizio https://www.mantovaambiente.it/comuni/gazzuolo</p> <p>Tramite l'app Municipium sul cellulare. Seguire le istruzioni sul sito per scaricarla https://www.municipiumapp.it/web/</p>
Calendario servizio di spazzamento e lavaggio strade	<p>Spazzamento Manuale – effettuato a seconda delle zone territoriali e secondo necessità, indicativamente settimanale (gestito dal Comune) dall'operaio comunale e/o da personale esterno. Spazzamento e Lavaggio Meccanizzato – effettuato a seconda delle necessità</p>
Regolamento TARI	<p>Reperibile sul sito internet del Comune di Gazzuolo nella sezione <i>Regolamenti o Gestione Rifiuti</i></p>
Percentuale di raccolta differenziata conseguita dal Comune	<p>Anno 2019: 87,38 %</p> <p>Anno 2020: 86,70%</p> <p>Anno 2021: 86,30% Anno 2022 fino al 30/11/2022: 83,36%</p>
Regole di calcolo della tariffa	<p>UtENZE DOMESTICHE (Famiglie):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Quota Fissa determinata in base ai metri quadri denunciati o accertati ai fini della tassa sui rifiuti; 2) Quota Variabile determinata in base alla composizione del nucleo familiare. <p>UtENZE NON DOMESTICHE (imprese):</p>

-Quota Fissa e Quota Variabile determinate in base alla tipologia di attività svolta e ai metri quadri denunciati o accertati ai fini della tassa sui rifiuti. Alla tariffa si applica il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione ed igiene dell'ambiente nella misura stabilita per legge del 5%.

PREMESSA

*La **carta dei servizi TARI** è uno strumento per fornire ai cittadini un'informazione completa sul tributo che i contribuenti versano per coprire i costi dei servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti, oltre alla pulizia delle strade e dei parchi. Si tratta di un patto tra Amministrazione e cittadini, che tiene fede ai principi e alle finalità dell'azione amministrativa, ovvero garantire l'equità fiscale, snellire le procedure e contribuire a trasmettere ai cittadini – famiglie, imprese, enti - la consapevolezza sulle modalità, le tempistiche e soprattutto l'applicazione del tributo. La carta dei servizi infatti è stata elaborata dall'Ufficio Tributi del Comune allo scopo di garantire ai contribuenti la massima trasparenza su ogni aspetto del tributo, oltre alle indispensabili informazioni tecniche. Il documento infatti consente di orientarsi tra scadenze, uffici e indirizzi, ma rappresenta anche un vademecum per capire come vengono definite e calcolate le tariffe, per ricordare i diritti che spettano ai contribuenti e gli adempimenti a cui bisogna attenersi. È quindi un'opportunità per instaurare un rapporto di collaborazione tra cittadini e Comune indispensabile per migliorare i servizi e renderli sempre più rispondenti alle esigenze della popolazione.*

COS' È LA CARTA DEI SERVIZI

La Carta dei Servizi è:

- uno strumento di comunicazione rivolto ad orientare i cittadini/contribuenti per informarli sul servizio che il Comune mette a loro disposizione per l'adempimento dell'obbligazione tributaria;
- un contributo che si inserisce nel progetto globale che impegna l'Amministrazione nel percorso della trasparenza dell'azione amministrativa, costituendo una concreta occasione di collaborazione e confronto con i cittadini;
- un mezzo che, attraverso il rapporto con i cittadini, tende al miglioramento della qualità dei servizi resi;
- un'opportunità per far conoscere ai cittadini l'applicazione del tributo (finalità, tempistiche e modalità);
- un patto di qualità che consente al contribuente di poter esercitare con consapevolezza i suoi diritti, conoscendo i servizi offerti e le modalità di erogazione.

CHI SIAMO

L'ufficio Tributi che gestisce la tassa smaltimento rifiuti TARI (front e back office) si occupa principalmente di:

- offrire un servizio di consulenza, assistenza e confronto con i cittadini, per metterli in grado di ottemperare agevolmente alle disposizioni normative e regolamentari in materia;
- elaborare e modificare il regolamento, tenendo presente la realtà locale e le esigenze che si presentano nella quotidianità;
- determinare annualmente le tariffe a copertura dei costi del servizio di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti solidi urbani.

ORGANIZZAZIONE SERVIZIO TARI RESPONSABILE SETTORE FINANZIARIO Pedrazzini Dott.ssa Claudia

Front Office

Presso lo sportello il personale a contatto con l'utente ha la competenza e l'esperienza necessarie per fornire risposte adeguate e dettagli esaurienti sulle modalità per regolarizzare la posizione di ciascuno, assicurando la necessaria assistenza.

Servizi offerti:

- ascolto, suggerimenti e consulenza
- assistenza alla compilazione della modulistica
- Ricevimento dichiarazioni
- Accoglimento istanze di riduzioni/agevolazioni
- Consulenza specialistica
- Modifiche posizioni tributarie, ricalcoli
- Ristampe avvisi di pagamento e F24
- accettazione di richieste rimborsi o compensazioni e di agevolazioni

Informazioni telefoniche 0376924998 e-mail: ragioneria@comune.gazzuolo.mn.it

Back office

- Gestione solleciti/accertamenti, rateizzazioni, rimborsi, contenzioso, procedure fallimentari
- Gestione pratiche complesse
- elaborazione e spedizione degli inviti al pagamento con relativi F24 precompilati, anche tramite mail (se richiesta dall'interessato)
- Informazioni dedicate (risposte a mail, PEC, lettere, ecc.) e generali (sito internet, comunicati stampa, manifesti)
- Riconoscimento e quantificazione agevolazioni

A CHI CI RIVOLGIAMO

Ci rivolgiamo ai cittadini che possiedono o occupano locali o aree scoperte utilizzate come operative nel territorio di Gazzuolo, distinti in due macro categorie: Utenze domestiche (abitazioni) ed Utenze non domestiche (30 categorie di attività suddivise per omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

PRINCIPI E FINALITA'

- Equità fiscale (pagare tutti per pagare meno)
- Copertura del costo del servizio
- Informativa (informazioni chiare ed esaustive, complete e puntuali)
- Snellimento delle procedure nel rispetto delle tempistiche prefissate

COS'È LA TARI (TASSA SUI RIFIUTI)

La TARI è una tassa finalizzata a garantire il necessario flusso di entrate per l'Amministrazione comunale, al fine di consentire la realizzazione di indispensabili servizi alla collettività (raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani ed assimilati, spazzamento delle strade, pulizia ei parchi, ecc.). L'ufficio che la gestisce è pertanto strategico nell'economia del bilancio del Comune.

TARIFFA E CRITERI PER IL CALCOLO DELLA TASSA

- **Le tariffe sono deliberate annualmente dal Consiglio Comunale.**
- Per le utenze domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri

quadrati, tenendo conto anche del numero dei componenti il nucleo familiare.

- Per le utenze non domestiche il calcolo avviene moltiplicando la tariffa unitaria (composta da una parte fissa ed una variabile) per la superficie calpestabile detenuta espressa in metri quadrati, sia che si tratti di locali sia di aree scoperte operative.

- Alla tassa si aggiunge il 5% a titolo di Tributo provinciale per l'Esercizio delle Funzioni Ambientali (TEFA), che viene riversato alla Provincia

MODALITA' DI PAGAMENTO

La Tari si versa in due rate, solitamente alle seguenti scadenze:

- 1° RATA entro il 16 SETTEMBRE

- 2° RATA entro il 16 NOVEMBRE

Viene spedito all'indirizzo di residenza di ciascun contribuente l'invito al pagamento, con allegati i relativi "mod. F24 semplificati" precompilati, con le informazioni relative all'utenza, l'importo e le scadenze.

In caso di mancata ricezione dell'invito di pagamento è opportuno recarsi presso l'ufficio in tempo utile, prima delle scadenze previste dal vigente regolamento, per riceverne copia.

I modelli F24 possono essere pagati senza alcuna commissione presso:

- Sportello bancario

- Sportello postale

- Per via telematica

SERVIZI EROGATI

SERVIZIO	MODALITA' DI RICHIESTA	A CHI RIVOLGERSI
Informazioni verbali o scritte sul tributo in generale o sulla propria posizione	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria	0376924998-924923 Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi, 1 46010 Gazzuolo (MN)
Assistenza alla compilazione modulistica (nuove iscrizioni - variazioni - cessazioni)	Mail PEC Direttamente al front office	tributi@comune.gazzuolo.mn.it comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: martedì e giovedì dalle 9,30 alle 12,30 o su appuntamento Oppure consultare il sito Internet https://www.comune.gazzuolo.mn.it
Assistenza alla compilazione di istanze per riduzioni e agevolazioni		
Ricevimento dichiarazioni (inizio possesso/detenzione, rettifica posizione tributaria, cessazione posizione)	Modello di denuncia inviato per Posta ordinaria PEC Direttamente al front office	0376924998-924923 Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi, 1 46010 Gazzuolo (MN) tributi@comune.gazzuolo.mn.it comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: martedì e giovedì dalle 9,30 alle 12,30 o su appuntamento
Rimborsi e sgravi	Richiesta scritta per posta ordinaria PEC Direttamente al front office	0376924998-924923 Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi, 1 46010 Gazzuolo (MN) tributi@comune.gazzuolo.mn.it comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: martedì e giovedì dalle 9,30 alle 12,30 o su appuntamento
Richiesta di chiarimenti su solleciti e avvisi di	Telefono Richiesta scritta per posta ordinaria	0376924998-924923 Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi, 1 46010 Gazzuolo (MN)

accertamento	Mail PEC	tributi@comune.gazzuolo.mn.it comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it Ufficio Tributi nei seguenti orari: martedì e giovedì dalle 9,30 alle 12,30 o su appuntamento
Ricorso avverso avviso di accertamento (contenzioso)	avviso telematico all'indirizzo PEC	comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it
Rateizzazione	Richiesta come da regolamento	0376924998-924923 Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi, 1 46010 Gazzuolo (MN) tributi@comune.gazzuolo.mn.it comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it
Versamento Modello F24	Modello F24	Banca Poste italiane Home Banking

ISTRUZIONI PER I CORRETTI ADEMPIMENTI:

• DICHIARAZIONI

Per consentire una corretta emissione degli inviti al pagamento i contribuenti presentano entro 30 giorni, dal momento in cui accade, le istanze di:

- **Inizio** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettabili al tributo;
- **Variazione** qualora si verificano condizioni che determinino un diverso ammontare del tributo (es. variazione superficie, cambio destinazione d'uso, il verificarsi o il venir meno delle condizioni che danno luogo a esenzioni, riduzioni o agevolazioni previste dal regolamento, ecc.);
- **Cessazione** del possesso o detenzione di locali e/o aree assoggettati al tributo.

E' possibile stampare la modulistica presente nel sito:

<https://www.comune.gazzuolo.mn.it/index.php/raccolta-porta-a-porta>

compilarla in ogni sua parte, e presentarla:

- allo sportello;
- a mezzo posta elettronica certificata all'indirizzo: comune.gazzuolo@pec.regione.lombardia.it;
- a mezzo posta ordinaria indirizzata a Ufficio Tributi – Piazza Garibaldi, 1 – 46010 Gazzuolo (MN)

• RIMBORSI

In caso di somme versate e non dovute è possibile ottenere il rimborso, presentando istanza, allegando documento d'identità da inviare tramite posta, posta elettronica certificata o direttamente allo sportello, entro il termine di 5 anni dal giorno del pagamento ovvero da quello in cui è stato definitivamente accertato il diritto alla restituzione. Si ricorda che all'istanza va allegata la quietanza di versamento e tutta la documentazione in possesso del contribuente che dimostri il diritto al rimborso.

• AGEVOLAZIONI E RIDUZIONI

Nel Regolamento Comunale TARI sono previste delle riduzioni di tariffa sia per le utenze domestiche che per le non domestiche in base al tipo di attività ed all'autosmaltimento legate anche alle novità normative nazionali ed europee in continua variazione.

In Particolare per le utenze domestiche sono previste le seguenti riduzioni:

- a) abitazioni tenute a disposizione per uso stagionale od altro uso limitato e discontinuo non superiore a 183 giorni nell'anno solare: riduzione del 30%;
- b) abitazioni occupate da soggetti o abbiano la dimora, per più di sei mesi all'anno, all'estero: riduzione del 30%;

c) fabbricati rurali ad uso abitativo con concimaia attiva utilizzata anche per i scarti domestici: riduzione del 15%;

d) utenze domestiche che abbiano avviato il compostaggio dei propri scarti organici ai fini dell'utilizzo in sito del materiale prodotto: riduzione del 15%. La riduzione è subordinata alla presentazione, di apposita istanza, attestante di aver attivato il compostaggio domestico in modo continuativo nell'anno di riferimento e corredata dalla documentazione attestante l'acquisto dell'apposito contenitore.

Per ottenere informazioni in merito è possibile recarsi presso l'ufficio o consultare il sito indicato.

INDICATORI STANDARD

Nell'ottica di perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti ai cittadini, sono stati definiti alcuni indicatori "standard" che consentono di quantificare e misurare il livello di qualità garantito dall'ufficio nello svolgimento del servizio.

SERVIZIO	TERMINI DI LEGGE O DI REGOLAMENTO	TERMINE DI IMPEGNO
Attività di consulenza e assistenza al cittadino e ricevimento dichiarazioni	In tempo reale in caso di richiesta verbale Entro 30 gg in caso di richiesta scritta	In tempo reale Entro 30 gg
Gestione delle istanze per riduzioni e agevolazioni	Da regolamento a seconda della tipologia	Entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza (completa di tutta la documentazione)
Rimborsi e sgravi	Entro 180 giorni dal ricevimento dell'istanza di rimborso/sgravio o compensazione	Entro 180 giorni dal momento in cui è completa di tutta la documentazione necessaria per il riconoscimento del credito
Gestione delle istanze su avvisi di accertamento	Entro 60 giorni dalla data di notifica	Entro 60 giorni dalla data di notifica