

# **COMUNE DI VOLTA MANTOVANA**

Provincia di Mantova

## **SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA**

**Relazione illustrativa della scelta della modalità  
di gestione del servizio pubblico locale**

**(D.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi  
1 e 2)**

**Farmacia Comunale**

# Farmacia Comunale

## PREMESSA

Il recente D.lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, entrato in vigore il 31 dicembre 2022, ha introdotto una serie di disposizioni normative volte al riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica.

In particolare, quanto alla scelta delle modalità di gestione di un servizio pubblico locale, all'art. 14 c. 3 è prevista la redazione di una specifica relazione in capo all'ente affidante - i cui contenuti sono meglio descritti nella "Normativa di riferimento", pagine a seguire, che tiene luogo di quanto già introdotto dall'art. 34, c. 20, del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, convertito con modificazioni dalla

L. 17 dicembre 2012 n. 221.

Ora, non essendosi ancora formata e/o consolidata una prassi e/o una giurisprudenza al riguardo della nuova normativa, si ritiene opportuno precisare in premessa - quale nota metodologica - che nel redigere la presente relazione ex art. 14 c. 3 D.lgs. 201/2022, si è inteso comunque ripercorrere nelle sue linee più generali lo schema tipo già predisposto dal Ministero, focalizzando l'attenzione sugli obiettivi richiesti al fine di dare adeguato atto delle motivazioni sottese alla scelta circa la modalità di affidamento del servizio pubblico locale di rilevanza economica ad oggetto la farmacia comunale di Volta Mantovana (MN), P.zza Cantarana n. 7.

La presente relazione - in ottemperanza agli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti all'art. 31 D.lgs. 23 dicembre 2022, n. 201 - è soggetta a pubblicazione sul sito istituzionale dell'Unione Colli Mantovani, quale ente affidante.

## A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Gestione della Farmacia Comunale

## B) CONTRATTO DI SERVIZIO

Il servizio è stato affidato all'Azienda Speciale Volta Servizi, ente strumentale controllato da parte del Comune di Volta MN. In particolare:

- l'Azienda "Azienda Speciale Volta Servizi" è stata costituita ai sensi dell'articolo 114 del Decreto legislativo 18 agosto 2000 n. 267 in forma di Azienda Speciale del Comune di Volta Mantovana, in conformità alla deliberazione del Consiglio Comunale n. 18 del 11/03/2014, avente come oggetto: "Costituzione dell'Azienda "Azienda Speciale Volta Servizi" – approvazione Statuto e Contratto di Servizio";
- Con la medesima delibera n. 18 del 11/03/2014 è stato approvato il contratto di servizio per la gestione della farmacia comunale ubicata in P.zza Cantarana n. 7;
- In data 15/05/2014 è stato sottoscritto per atto pubblico al numero 4801 di repertorio, il contratto di servizio per l'affidamento della gestione della farmacia comunale e registrato a Castiglione delle Stiviere in data 21/05/2014 dal numero 16;
- In data 01/09/2014, a seguito della determinazione n. 21 del 25/08/2014 dell'ASL – Area Assistenza Farmaceutica – Dipartimento PAC veniva autorizzata l'apertura del punto della farmacia comunale in P.zza Cantarana n. 7, nonché presentata giusta segnalazione certificata

di inizio attività numero 02427970203-29092014-1045 del 02/10/2014 presentata al SUAP tramite il portale impresainungiorno;

- Con deliberazione di Consiglio Comunale n. 8 del 28/03/2015 avente per oggetto “Modifica al contratto di gestione della farmacia comunale in capo all’Azienda Speciale Volta Servizi” si deliberava di modificare in toto l’art. 13 del contratto di servizio come segue: “L’Azienda si farà carico di tutte le spese della sede, delle forniture, del personale, e di ogni altro onere ed adempimento connesso per la gestione della farmacia, ivi compresi gli adempimenti fiscali, ed introiterà i corrispettivi delle vendite al banco ed i proventi derivanti dal servizio sanitario nazionale. Le entrate derivanti dalla gestione della farmacia comunale e/o dallo svolgimento dei servizi da questa garantiti spettano all’Azienda, così come tutti gli oneri. Fatto salvo quanto previsto dall’art. 33 dello Statuto dell’Azienda Speciale (attribuzione dell’intero risultato di esercizio al Comune al netto della quota destinata a fondo di riserva), al fine di garantire una corretta remunerazione dei diritti di esercizio della farmacia di cui il Comune è unico titolare, l’Azienda corrisponderà un canone di gestione calcolato come segue: Il canone annuo di competenza di ogni esercizio è calcolato e rapportato al risultato economico dell’esercizio stesso, inteso come l’utile al lordo delle imposte e al lordo del canone medesimo (che costituisce costo di esercizio per la società), applicando all’intero risultato (in modo non progressivo) le percentuali di seguito specificate. Il canone dovuto sarà quindi pari:

al 60% dell’intero risultato come sopra determinato, se il risultato è di ammontate fino a 50.000 euro;

al 70% dell’intero risultato come sopra determinato, se il risultato è di ammontate fino a 100.000 euro;

al 80% dell’intero risultato come sopra determinato, se il risultato è di ammontate superiore a 100.000 euro;

### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Il monitoraggio del servizio viene costantemente effettuato annualmente dal Consiglio Comunale con l’approvazione ed aggiornamento piano programma e del bilancio di gestione con relativa relazione sull’andamento della gestione.

### **2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO**

Il soggetto gestore del Servizio è gestito dall’Azienda Speciale Volta Servizi PI 02427970203.

Trattasi di ente strumentale controllato dal Comune di Volta Mantovana

### **3. ANDAMENTO ECONOMICO**

I dati di bilancio della gestione 2021 e 2022 sono così rappresentati:

	2022	2021
Ricavi	1.558.529,00	1.549.995,00
Costi	1.514.201,00	1.503.794,00
Proventi ed Oneri Finanziari	(13.935,00)	(3.553,00)
Imposte	7.104,00	13.737,00
Utile	23.289,00	28.911,00

I dati previsionali sono così rappresentati

BUSINESS PLAN	ANNO 2024	ANNO 2025	ANNO 2026
<b>RICAVI</b>			
RICAVI DA VENDITE E PRESTAZIONI	€ 1.560.000,00	€ 1.600.000,00	€ 1.640.000,00
ALTRI RICAVI E PROVENTI	€ 8.000,00	€ 20.000,00	€ 20.000,00
INTERESSI ATTIVI			
SOPRAVVENIENZE ATTIVE			
VARIAZIONE MERCI	€ 5.000,00	€ 0,00	€ -10.000,00
<b>TOTALE RICAVI</b>	<b>€ 1.573.000,00</b>	<b>€ 1.620.000,00</b>	<b>€ 1.650.000,00</b>
<b>COSTI</b>			
SPESE PER ACQUISTI	€ 1.007.000,00	€ 1.027.000,00	€ 1.047.000,00
SPESE PER SERVIZI	€ 70.000,00	€ 71.000,00	€ 71.000,00
SPESE PER GODIMENTO BENI DI TERZI	€ 24.000,00	€ 24.500,00	€ 24.500,00
SPESE PER IL PERSONALE	€ 224.000,00	€ 224.000,00	€ 224.000,00
AMMORTAMENTI	€ 64.185,00	€ 64.585,00	€ 64.585,00
ONERI DIVERSI DI GESTIONE	€ 20.000,00	€ 20.000,00	€ 20.000,00
INTERESSI E ONERI FINANZIARI	€ 9.000,00	€ 8.000,00	€ 8.000,00
ONERI STRAORDINARI			
IMPOSTE E TASSE			
<b>TOTALE COSTI</b>	<b>€ 1.418.185,00</b>	<b>€ 1.439.085,00</b>	<b>€ 1.459.085,00</b>
UTILE D'ESERCIZIO	€ 154.815,00	€ 180.915,00	€ 190.915,00
<b>TOTALE A PAREGGIO</b>	<b>€ 1.573.000,00</b>	<b>€ 1.620.000,00</b>	<b>€ 1.650.000,00</b>

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

La qualità del servizio è periodicamente monitorata ed adeguata in base alle normative vigenti ed alle disposizioni dell'Azienda Sanitaria.

#### 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

L'affidatario ha rispettato gli obblighi contrattuali in coerenza con il capitolato ed il contratto.

#### 6. VINCOLI

Il servizio è vincolato alle disposizioni legislative igienico sanitarie vigenti.

#### 7. CONSIDERAZIONI FINALI

Si ritiene la gestione del servizio coerente e conforme alle disposizioni contrattuali e normative di riferimento.

Viene svolto rispettando i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa, conseguentemente garantisce gli equilibri di bilancio dell'ente.

# **COMUNE DI VOLTA MANTOVANA**

Provincia di Mantova

## **SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA**

**Relazione illustrativa della scelta della modalità  
di gestione del servizio pubblico locale**

**(D.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi  
1 e 2)**

**Servizio gestione rifiuti**

## **1.      PREMESSA**

Il recente D.lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, entrato in vigore il 31 dicembre 2022, ha introdotto una serie di disposizioni normative volte al riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica.

In particolare, quanto alla scelta delle modalità di gestione di un servizio pubblico locale, all'art. 14 c. 3 è prevista la redazione di una specifica relazione in capo all'ente affidante - i cui contenuti sono meglio descritti nella "Normativa di riferimento", pagine a seguire, che tiene luogo di quanto già introdotto dall'art. 34, c. 20, del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, convertito con modificazioni dalla L. 17 dicembre 2012 n. 221.

Ora, non essendosi ancora formata e/o consolidata una prassi e/o una giurisprudenza al riguardo della nuova normativa, si ritiene opportuno precisare in premessa - quale nota metodologica - che nel redigere la presente relazione ex art. 14 c. 3 D.lgs. 201/2022, si è inteso comunque ripercorrere nelle sue linee più generali lo schema tipo già predisposto dal Ministero, focalizzando l'attenzione sugli obiettivi richiesti al fine di dare adeguato atto delle motivazioni sottese alla scelta circa la modalità di affidamento del servizio pubblico locale di rilevanza economica ad oggetto servizio gestione rifiuti per il Comune di Volta Mantovana seguito dalla Società Mantova Ambiente S.r.l.

La presente relazione - in ottemperanza agli obblighi di pubblicità e trasparenza previsti all'art. 31 D.lgs. 23 dicembre 2022, n. 201 - è soggetta a pubblicazione sul sito istituzionale del comune di Volta Mantovana, quale ente affidante.

## **2      Descrizione dei servizi forniti**

La Società Mantova Ambiente s.r.l. - di seguito Mantova Ambiente - opera nelle seguenti linee di business:

- a)      SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI (D'ORA IN POI SERVIZIO INTEGRATO);
- b)      GESTIONE DELLE INFRASTRUTTURE;
- c)      ULTERIORI SERVIZI AMBIENTALI, OSSIA ALTRI SERVIZI EFFETTUATI DAL GESTORE AVVALENDOSI DI ASSET E RISORSE DEL SERVIZIO INTEGRATO;
- d)      ATTIVITÀ DIVERSE DA QUELLE APPENA ELENcate, QUALI:
  - i.                      spazzamento                      e                      sgombero                      neve;
  - ii. gestione del verde pubblico.

Il Servizio Integrato viene suddiviso poi nei seguenti processi:

- 1. Spazzamento e lavaggio (SL);
- 2. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati (RT);
- 3. Trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani (TS);
- 4. Raccolta e trasporto delle frazioni differenziate (RD);
- 5. Trattamento e recupero dei rifiuti urbani (TR);
- 6. Gestione delle tariffe e dei rapporti con le utenze (ARC);
- 7. Gestione generale, inclusa la gestione dei crediti inesigibili e degli oneri locali e di funzionamento degli enti controllori (GG, CD, O<sub>AL</sub>);

Mantova Ambiente garantisce l'attuazione di un sistema di gestione ambientale e della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle esigenze ed aspettative degli utenti, conformemente alla normativa attuale di settore. La società sta proseguendo nell'iter di sostituzione dei vecchi software con piattaforma integrata. Continua inoltre la sostituzione dei veicoli per la raccolta differenziata e spazzamento con veicoli ecologici e sostenibili. Per l'effettuazione dei servizi di gestione integrata dei RU, la Società ricorre all'utilizzo di impianti terzi, oltre che all'affidamento di servizi a terzi.

Mantova Ambiente garantisce il rispetto in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro (con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81) preoccupandosi di salvaguardare la salute e la sicurezza dei cittadini e dei lavoratori.

Il sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza è certificato da parte terza, in conformità alle seguenti norme internazionali volontarie:

- UNI EN ISO 9001:2015
- UNI EN ISO 14001: 2015

Mantova Ambiente fornisce supporto ai Comuni serviti nella gestione dei dati e compilazione del SW regionale ORSO oltre che la redazione del MUD annuale; provvede ad inviare reportistica mensile sulle quantità di rifiuto raccolte e ad informare i Comuni il relazione al numero di svuotamenti del rifiuti secco indifferenziato registrati. I Comuni serviti da Mantova Ambiente sono 49 (47 in Provincia di Mantova, 1 in Provincia di Milano e 1 in Provincia di Brescia) per un bacino di circa 315.000 abitanti (fonte Arpa - Schede riepilogative produzione rifiuti anno 2020).

Mantova Ambiente monitora periodicamente attraverso una indagine di Customer Satisfaction la qualità delle prestazioni erogate.

## **2.1 Perimetro della gestione/affidamento e servizi forniti**

La presente Relazione riguarda le attività condotte nel Comune di Volta Mantovana e regolate dal contratto di servizio, stipulato in data 4 dicembre 2017, che ha durata di dieci anni e la cui scadenza è prevista per il 31/12/2026.

Bacino servito:

- Comune di Volta Mantovana

Abitanti anno 2020 (dati ARPA): 7.187

- Utenze domestiche anno 2020 (dati ARPA): 3.160

- Utenze non domestiche anno 2020 (dati ARPA): 432

La descrizione dei servizi inerenti **allo spazzamento/lavaggio strade e alla raccolta e trasporto** dei rifiuti urbani sono descritti nell'**Allegato 1** "Documento tecnico" alla presente relazione.

Tale documento riporta i servizi, le frequenze e le caratteristiche dei servizi erogati negli anni 2022 - 2025.

### **➤ Gestione tariffe e rapporto con gli utenti**

Mantova Ambiente mette a disposizione della propria utenza una rete di dieci sportelli commerciali a gestione diretta e di tre ulteriori sportelli commerciali indiretti, in gestione ACI, sul territorio della provincia di Mantova.

E' attivo un servizio di call center gestito con personale interno, attivo su numero verde gratuito, dal lunedì al venerdì dalle 8 alle 18 e il sabato dalle 9 alle 13.

Tutte le informazioni tecniche e commerciali del servizio erogato, sono pubblicate e aggiornate sul sito web <https://www.mantovaambiente.it/> nell'area dedicata al Comune.

Nel caso il Comune sia servito in forma di prelievo a corrispettivo sono presenti, in particolare, la modulistica per il censimento delle utenze, quella per la richiesta di applicazione di riduzioni/agevolazioni, tutte le ultime Delibere di approvazione delle Tariffe e il Regolamento di gestione del Corrispettivo. E' disponibile, previa registrazione, lo sportello online tramite il portale <https://contea.teaspa.it/>: con questo servizio i clienti possono monitorare i propri contratti, gestire i propri recapiti, sospendere/riattivare l'invio cartaceo delle fatture, controllare il proprio estratto conto, scaricare le fatture, effettuare pagamenti tramite MyBank, Carta di Credito e circuito pagoPA, gestire la domiciliazione delle utenze, controllare i rilevamenti dei conferimenti del secco, e molto altro.

I clienti di tutti i Comuni serviti che necessitano di integrazioni/sostituzioni dei dispositivi di conferimento dei rifiuti urbani possono, tramite uno dei canali sopra indicati, farne richiesta: l'ufficio dispositivi di misura provvederà alla gestione della pratica tramite contatto con il cliente per la consegna/ritiro presso il domicilio dello stesso.

Per i Comuni gestiti in forma di prelievo a corrispettivo, Mantova Ambiente, emette, di norma in corrispondenza delle scadenze fissate nel Regolamento del Corrispettivo, fatture semestrali (o anche una sola fattura annuale con possibilità di pagamento in due rate). In caso di mancato pagamento, 30 giorni dopo la scadenza della prima rata, viene emesso un avviso bonario, mentre 45 giorni dopo la scadenza della seconda rata, viene inviato un sollecito per la messa in mora. Dalla scadenza del sollecito (30 giorni), i crediti vengono passati al servizio di riscossione coattiva. Successivamente, viene dato corso agli atti giudiziari ritenuti più idonei per il recupero del credito. Esperite tutte le possibili procedure, in caso di insolvenza, si procede con la dichiarazione di inesigibilità. Per il sistema di tariffazione è stata impostata una tariffa di tipo trinomia, composta da una quota fissa e da due quote variabili, al fine di prevedere una copertura integrale dei costi del Piano Economico Finanziario. La quota fissa contiene i costi dello spazzamento e lavaggio delle strade, i costi strutturali (struttura organizzativa, rapporti con gli utenti, rischio del credito), e i costi di investimento. La prima quota variabile fa riferimento alla raccolta differenziata ed ai relativi costi ed è determinata sulla base dei fattori di produzione di cui al DPR 158/99, mentre la seconda quota variabile fa riferimento al rifiuto indifferenziato ed è determinata con un costo unitario espresso in €/litro. L'applicazione prevede una soglia inferiore (pari al 50% della produzione attesa) che è sempre addebitata all'utente, mentre ogni ulteriore conferimento, al di sopra della soglia minima, viene contabilizzato e fatturato a conguaglio. L'applicazione di un sistema puntuale permette a Mantova Ambiente di analizzare situazioni critiche nei conferimenti, nonché di correggere eventuali errori nella differenziazione delle diverse frazioni di rifiuto, permettendo una diminuzione della produzione del rifiuto secco. Mantova Ambiente effettua la raccolta del rifiuto secco indifferenziato rilevando il tag e registrando il dato di conferimento per ciascuna utenza. La misurazione puntuale del rifiuto indifferenziato parte dalla fornitura alle utenze domestiche e non domestiche di sistemi di conferimento valutati attraverso preliminari indagini conoscitive. La tariffazione utilizza diversi sistemi per la misurazione del secco indifferenziato, che dipendono anche dalle condizioni urbanistiche del territorio da servire: bidoni (di diversa volumetria a seconda dell'utenza da servire) dotati di tag ad alta o bassa frequenza, sacchetti a perdere dotati di rilevatore RFID ad alta frequenza, conferiti singolarmente.

La Comunicazione di Mantova Ambiente per tutti i comuni serviti si fonda e si diffonde attraverso i canali digitali, attraverso il calendario di raccolta rifiuti e le attività di educazione ambientale nelle scuole:

## **Dati tecnici e di qualità**

Vengono di seguito descritte le caratteristiche del servizio svolto da Mantova Ambiente nel periodo 2022 -2025. Viene posta particolare attenzione alle attività di adeguamento ai nuovi standard di qualità introdotti dall'Autorità con decorrenza 1 gennaio 2023.

### **1) Attività relative agli obblighi di servizio (qualità tecnica e contrattuale) introdotti dall'Autorità**

In data 18 gennaio 2022 è stato pubblicato, con Deliberazione Arera n° 15, il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). L'Ente Territorialmente Competente con apposito provvedimento ha individuato lo Schema regolatorio I come riferimento per la propria gestione per il periodo 2023-2025.

Gli obblighi di servizio in capo al Gestore del servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade sono i seguenti:

- consegna dei dispositivi di raccolta all'utenza a seguito di attivazione della fornitura;
- riparazione/sostituzione dei dispositivi di raccolta domiciliare;
- risposta ai reclami e alle richieste di informazione scritti riferiti al servizio operativo;
- servizio telefonico di assistenza con numero verde gratuito;

- servizio di ritiro a domicilio per rifiuti ingombranti e RAEE;
- mappatura delle aree di raccolta stradale;
- pianificazione dei servizi di raccolta e spazzamento;
- sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani (servizio di pronto intervento).

Gli obblighi di servizio in capo al Gestore dell'attività di rapporto con gli utenti e di tariffazione sono i seguenti:

- tracciatura delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio secondo le specifiche indicate da Arera;
- gestione dei reclami scritti, delle richieste scritte di informazione e delle richieste scritte di rettifica degli importi fatturati;
- servizio telefonico di assistenza con numero verde gratuito;
- standard delle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti.

L'Autorità prevede, per ciascun obbligo, tempistiche e modalità specifiche di erogazione, per le quali si rendono necessari adeguamenti nei processi di gestione e ai sistemi informativi già in essere. Come previsto dal testo unico sarà oggetto di aggiornamento anche la Carta di Qualità dei Servizi.

QL	Descrizione	COI <sup>exp</sup> <sub>2022</sub>	CQ <sup>exp</sup> <sub>2022</sub>
0,50 %	Attività relative agli obblighi di servizio qualità tecnica e contrattuale	NO	SI

QL	Descrizione	COI <sup>exp</sup> <sub>2023</sub>	CQ <sup>exp</sup> <sub>2023</sub>
1,50 %	Attività relative agli obblighi di servizio qualità tecnica e contrattuale	NO	SI

QL	Descrizione	COI <sup>exp</sup> <sub>2024</sub>	CQ <sup>exp</sup> <sub>2024</sub>
3,11 %	Attività relative agli obblighi di servizio qualità tecnica e contrattuale	NO	SI

QL	Descrizione	COI <sup>exp</sup> <sub>2025</sub>	CQ <sup>exp</sup> <sub>2025</sub>
3,00%	Attività relative agli obblighi di servizio qualità tecnica e contrattuale	NO	SI

Nella successiva tabella viene riportato il dato relativo alla percentuale della raccolta differenziata effettivamente conseguita nell'anno 2020, il dato stimato per il 2021, unitamente all'obiettivo prefissato da conseguire nel 2022 e nel 2023.

ID	Comune	% RD 2020	% RD 2021	% RD attesa 2022	% RD attesa 2023
1	Volta Mantovana	87,51% (Bollettino Ufficiale Regione Lombardia)	87,49% (Bollettino Ufficiale Regione Lombardia)	87,51%	87,51%

Avendo una raccolta domiciliare spinta già da diversi anni e attestandosi già oltre l' 88%, non avendo ancora definito i prossimi obiettivi programmati congiunti con il Comune di Volta Mantovana si ipotizza di mantenere per gli anni 2022-2023 il medesimo andamento.

Nell'allegato 2 viene riportata la scheda Arpa contenente tutte le informazioni relative alla gestione dei rifiuti per l'anno 2020, comprese le informazioni inerenti alle percentuali di:

- percentuale di raccolta differenziata;
- avvio a recupero di materia.

### 3.1.3 Fonti di finanziamento

Nella successiva tabella vengono elencate le fonti di finanziamento della società, evidenziando le modifiche significative rispetto agli anni precedenti.

Fonte	Attività di finanziamento	Anno 2019	Anno 2020
Mezzi propri	Cash pooling infragruppo v/TEA s.p.a.	€ 12.688.696	€ 19.425.512
Mezzi di terzi	Altri Istituti Bancari	€ 2.418.598	€ 1.680.588

Il valore dei mezzi propri riporta il saldo a fine anno del cash pooling verso la capogruppo.

Negli anni 2019/2020 non ci sono state variazioni di nota sul mix delle fonti di finanziamento.

Per quanto non espressamente indicato nella presente sezione si rimanda alla Nota Integrativa relativa al Bilancio d'esercizio 2020 fornita in allegato alla presente relazione.

### Dati di conto economico

Al fine di consentire un'evidenza della riconciliazione delle componenti di costo riportate nel PEF con quanto presente nel Bilancio della società, viene fornita di seguito una tabella relativa al Conto Economico di Mantova Ambiente in quadratura con il bilancio di esercizio 2020 con separata indicazione, suddivisa per voce civilistica, delle quote attinenti al ciclo integrato dei RU.

**I valori rappresentati nelle seguenti tabelle non sono da considerare rappresentativi dell'effettiva marginalità delle "attività" evidenziate, ma sono da considerarsi esclusivamente strumentali alla valorizzazione delle componenti tariffarie definite dal MTR.**

Dati in Euro		Componenti Variabili	Componenti Fisse	Attività diverse	TOTALE	VALORI NON ATTRIBUIBILI	ELISIONI	TOTALE AZIENDA	Bilancio	Check
<b>A)</b>	<b>VALORE DELLA PRODUZIONE</b>									
1)	Ricavi delle vendite e delle prestazioni	6.025.298	41.524.958	27.680.094	75.230.300		-62.474	75.167.826	75.167.826	0
2)	Variazioni delle rimanenze di prodotti in corso di lavorazione, semilavorati e finiti	0	0	0	0		0	0	0	0
3)	Variazioni dei lavori in corso su ordinazione	0	0	0	0		0	0	0	0
4)	Incrementi di immobilizzazioni per lavori interni	0	427.982	0	427.982		0	427.982	427.982	-0
5)	Altri ricavi e proventi	67.456	231.394	167.552	466.391		62.474	528.866	528.866	0
5bis)	Ricavi non ricorrenti	0	0	0	0		0	0	0	0
	<b>TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE</b>	<b>6.092.714</b>	<b>42.184.323</b>	<b>27.847.635</b>	<b>76.124.673</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>76.124.673</b>	<b>76.124.673</b>	<b>0</b>
<b>B)</b>	<b>COSTI DELLA PRODUZIONE</b>									
6)	Per materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.934.872	959.964	938.140	3.832.976		0	3.832.976	3.832.976	-0
7)	Per servizi	22.617.406	8.251.862	8.838.193	39.707.462		369.370	40.076.832	40.076.832	0
8)	Per godimento di beni di terzi	1.777.682	248.278	13.378.666	15.404.626		0	15.404.626	15.404.626	0
9)	Per il personale	5.131.473	3.813.156	2.446.920	11.391.549		-369.370	11.022.179	11.022.179	1
10)	Ammortamenti e svalutazioni		2.208.621	191.418	2.400.039	2.333.048	0	4.733.087	4.733.086	-1
	- di cui non riconoscibili			191.418	191.418	2.333.048	0	2.524.466		
	- di cui riconoscibili		2.208.621	0	2.208.621	0	0	2.208.621		
11)	Variazioni delle rimanenze di materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	76.791	-59.902	-26.104	-9.216		0	-9.216	-9.216	0
12)	Accantonamenti per rischi		0	0	0		0	0	0	0
	- di cui non riconoscibili		0	0	0		0	0		
	- di cui riconoscibili		0	0	0		0	0		
13)	Altri accantonamenti		0	0	0		0	0	0	0
	- di cui non riconoscibili		0	0	0		0	0		
	- di cui riconoscibili		0	0	0		0	0		
14)	Oneri diversi di gestione	45.122	266.800	76.961	388.884		0	388.884	388.884	-0
14bis)	Oneri non ricorrenti	0	0	0	0		0	0	0	0
	<b>TOTALE COSTI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>31.583.346</b>	<b>15.688.779</b>	<b>25.844.194</b>	<b>73.116.319</b>	<b>2.333.048</b>	<b>0</b>	<b>75.449.367</b>	<b>75.449.367</b>	<b>-0</b>
<b>(A - B)</b>	<b>DIFFERENZA TRA VALORE E COSTI DELLA PRODUZIONE</b>	<b>-25.490.632</b>	<b>26.495.544</b>	<b>2.003.442</b>	<b>3.008.354</b>	<b>-2.333.048</b>	<b>0</b>	<b>675.306</b>	<b>675.307</b>	<b>0</b>
<b>C)</b>	<b>PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>									
15)	Proventi da partecipazioni					14.574	0	14.574	14.574	0
16)	Altri proventi finanziari					112.124	0	112.124	112.124	0
17)	Interessi e altri oneri finanziari					345.783	0	345.783	345.783	0
17-bis)	Utili e perdite su cambi					0	0	0	0	0
	<b>TOTALE PROVENTI E ONERI FINANZIARI</b>					<b>-219.085</b>	<b>0</b>	<b>-219.085</b>	<b>-219.085</b>	<b>0</b>
<b>D)</b>	<b>RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE</b>									
18)	Rivalutazioni					0	0	0	0	0
19)	Svalutazioni					0	0	0	0	0
	<b>RETTIFICHE DI VALORE DI ATTIVITÀ FINANZIARIE</b>					<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
	<b>RISULTATO PRIMA DELLE IMPOSTE</b>					<b>-2.552.133</b>	<b>0</b>	<b>456.221</b>	<b>456.222</b>	<b>0</b>
20)	<b>IMPOSTE SUL REDDITO DELL'ESERCIZIO, CORRENTI, DIFFERITE E ANTICIPATE</b>					<b>765.687</b>	<b>0</b>	<b>765.687</b>	<b>765.687</b>	<b>0</b>
21)	<b>UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO</b>					<b>-3.317.819</b>	<b>0</b>	<b>-309.465</b>	<b>-309.465</b>	<b>-0</b>

Le denominazioni di colonna hanno il seguente significato:

- Componenti Variabili: poste economiche relative alla componente variabile dei servizi ambientali rientranti nel perimetro ed afferenti al territorio.
- Componenti Fisse: poste economiche relative alla componente fissa dei servizi ambientali rientranti nel perimetro ed afferenti al territorio.
- Attività Diverse: poste economiche comprendenti
  - Le eventuali poste rettificative di cui all'art. 1 del MTR-2<sup>1</sup>,
  - Costi sostenuti a consuntivo per il conseguimento dei target cui è stata associata (in sede di determinazione delle entrate tariffarie riferite a precedenti annualità) la valorizzazione di costi operativi incentivanti per cui il gestore si è assunto il rischio di conseguire l'obiettivo a risorse definite *ex ante*;
  - Gli eventuali "Altri Servizi Ambientali", ovvero le poste economiche relative a servizi ambientali fuori perimetro o fuori territorio,
  - Le altre attività che non consistono "Servizi Ambientali".
- Valori Non Attribuibili / Elisioni: poste economiche riferibili a dati di natura finanziaria e/o relative a poste da non considerare / elidere nella determinazione delle specifiche componenti tariffarie.

Il perimetro gestionale considerato è quello descritto dal comma 1.2 del MTR:

<sup>1</sup> Poste rettificative è la sommatoria delle seguenti voci di costo operativo, riferite alle attività afferenti al ciclo integrato dei rifiuti:

- accantonamenti, diversi dagli ammortamenti, operati in eccesso rispetto all'applicazione di norme tributarie, fatto salvo quanto disposto dal successivo Articolo 14 del presente allegato A;
- gli oneri finanziari e le rettifiche di valori di attività finanziarie;
- le svalutazioni delle immobilizzazioni;
- gli oneri straordinari;
- gli oneri per assicurazioni, qualora non espressamente previste da specifici obblighi normativi;
- gli oneri per sanzioni, penali e risarcimenti, nonché i costi sostenuti per il contenzioso ove l'impresa sia risultata soccombente;
- i costi connessi all'erogazione di liberalità;
- i costi pubblicitari e di marketing, ad esclusione di oneri che derivino da obblighi posti in capo ai concessionari;
- le spese di rappresentanza.

- a) spazzamento e lavaggio delle strade;
- b) raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- c) gestione tariffe e rapporti con gli utenti;
- d) trattamento e recupero dei rifiuti urbani;
- e) trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani.

Vengono esclusi dal perimetro gestionale le seguenti attività, presenti nel conto economico di Mantova Ambiente e non riconducibili al ciclo integrato dei Rifiuti Urbani:

- a) servizio neve;
- b) gestione del verde pubblico;
- c) derattizzazione e disinfestazione;
- d) trattamento, recupero e smaltimento dei rifiuti speciali.

Al fine di attribuire le componenti di costo afferenti al ciclo integrato dei RU, suddivise per componenti tariffarie così come previsto dal MTR-2, il gestore si è avvalso del sistema di contabilità generale e del sistema di contabilità analitica, integrato ed in quadratura con il precedente, contenente le destinazioni contabili aziendali strutturate in centri di costo e commesse.

### **3.2.4 Investimenti**

Gli investimenti previsti dal Servizio di Trattamento e Smaltimento per il biennio 2022-2023 si possono suddividere in due macro categorie: investimenti su impianti esistenti e investimenti su nuova impiantistica.

Gli investimenti sugli impianti esistenti riguardano l'impianto di stoccaggio di Strada Soave in Mantova, e l'impianto TMB di Ceresara. In entrambi i siti sono previsti interventi necessari al mantenimento ed al miglioramento della gestione e della sicurezza.

Nell'arco piano 2022 - 2025, sono previsti investimenti relativi al miglioramento di infrastrutture esistenti come, per esempio, i centri di raccolta, che hanno lo scopo di intercettare sempre più rifiuti in modo differenziato. E' prevista, anche la realizzazione di nuovi impianti, finalizzati al potenziamento del recupero di materia, per far sì che la Società possa garantire il raggiungimento degli obiettivi di economia circolare, come previsto dalle indicazioni europee. Inoltre, gli investimenti avranno lo scopo di far sì che Mantova Ambiente abbia il governo del ciclo integrato dei rifiuti mediante impianti di proprietà e di ridurre, quindi, la dipendenza verso impianti di terzi, in modo tale da superare la criticità di questi ultimi anni per le voci di costo specifiche di trattamento e smaltimento.

## **Allegato 3 Documento Tecnico - servizi erogati**

### **SPAZZAMENTO MECCANIZZATO E MANUALE**

Il servizio di spazzamento, comprende in via generale, le seguenti operazioni: spazzamento meccanizzato e/o manuale delle sedi stradali, piazze, aree pedonali, parcheggi, ovvero di altre aree pubbliche o comunque soggette ad uso pubblico, purché pavimentate, rientranti nei limiti territoriali del Comune in base agli accordi tra Comune stesso e il Gestore.

L'utilizzo dell'autospazzatrice è il punto centrale dell'organizzazione del servizio di spazzamento, ma nel contempo, l'intervento manuale permette di garantire lo standard di pulizia richiesto anche nelle zone o aree in cui l'intervento della spazzatrice non è possibile.

Il servizio è svolto sia su richiesta da parte dell'Amministrazione Comunale sia con una programmazione definita, il cui scopo è garantire un livello adeguato di pulizia delle strade e del contesto urbano in generale.

Il servizio di spazzamento comprende altresì le seguenti attività:

- Pulizia del mercato;
- Svuotamento cestini;
- Pulizia/lavaggio portici e pavimentazioni;
- Raccolta foglie;
- Rimozione rifiuti abbandonati;
- Svuotamento e lavaggio delle vaschette poste appena al di sotto delle griglie stradali;

Le dotazioni tecnologiche impiegate per l'esecuzione del servizio di spazzamento sono:

- Autospazzatrici aspiranti (Gasolio/Elettrica);
- Autospazzatrici aspiranti veloci (Gasolio/Bi-Fuel Gasolio-Metano);
- Autospazzatrici meccanizzate (Gasolio);
- Porter con voltabidoni (Benzina);

Le autospazzatrici, tutte dotate del sistema di aspirazione eventualmente escludibile, sono provviste di sistemi GPS per la localizzazione e il controllo dell'effettivo svolgimento del servizio.

Le altre attrezzature in dotazione per lo spazzamento sono:

- Soffiatori;
- Scope e palette;
- Aspiratori;
- Rastrelli;
- Lavasciuga.

**Nel Comune di Volta Mantovana** Lo spazzamento meccanizzato, di tipo programmato, viene effettuato per un totale di 312 ore all'anno, con frequenza varia secondo il programma di seguito riportato.

La durata di ogni intervento è di 6 ore, qui di seguito il calendario 2022.

GENNAIO		FEBBRAIO		MARZO		APRILE		MAGGIO		GIUGNO	
1 S	1 M	1 M	1 V	1 D	1 M						
2 D	2 M	2 M	2 S	2 L	2 G						
3 L	3 G	3 G	3 D	3 M	3 V						
4 M	4 V	4 V	4 L	4 M	4 S						
5 M	5 S	5 S	5 M	5 G	5 D						
6 G	6 D	6 D	6 M	6 V	6 L						
7 V	7 L	7 L	7 G	7 S	7 M						
8 S	8 M	8 M	8 V	8 D	8 M						
9 D	9 M	9 M	9 S	9 L	9 G						
10 L	10 G	10 G	10 D	10 M	10 V						
11 M	11 V	11 V	11 L	11 M	11 S						
12 M	12 S	12 S	12 M	12 G	12 D						
13 G	13 D	13 D	13 M	13 V	13 L						
14 V	14 L	14 L	14 G	14 S	14 M						
15 S	15 M	15 M	15 V	15 D	15 M						
16 D	16 M	16 M	16 S	16 L	16 G						
17 L	17 G	17 G	17 D	17 M	17 V						
18 M	18 V	18 V	18 L	18 M	18 S						
19 M	19 S	19 S	19 M	19 G	19 D						
20 G	20 D	20 D	20 M	20 V	20 L						
21 V	21 L	21 L	21 G	21 S	21 M						
22 S	22 M	22 M	22 V	22 D	22 M						
23 D	23 M	23 M	23 S	23 L	23 G						
24 L	24 G	24 G	24 D	24 M	24 V						
25 M	25 V	25 V	25 L	25 M	25 S						
26 M	26 S	26 S	26 M	26 G	26 D						
27 G	27 D	27 D	27 M	27 V	27 L						
28 V	28 L	28 L	28 G	28 S	28 M						
29 S		29 M	29 V	29 D	29 M						
30 D		30 M	30 S	30 L	30 G						
31 L		31 G		31 M							

LUGLIO		AGOSTO		SETTEMBRE		OTTOBRE		NOVEMBRE		DICEMBRE	
1 V	1 L	1 G	1 S	1 M	1 G						
2 S	2 M	2 V	2 D	2 M	2 V						
3 D	3 M	3 S	3 L	3 G	3 S						
4 L	4 G	4 D	4 M	4 V	4 D						
5 M	5 V	5 L	5 M	5 S	5 L						
6 M	6 S	6 M	6 G	6 D	6 M						
7 G	7 D	7 M	7 V	7 L	7 M						
8 V	8 L	8 G	8 S	8 M	8 G						
9 S	9 M	9 V	9 D	9 M	9 V						
10 D	10 M	10 S	10 L	10 G	10 S						
11 L	11 G	11 D	11 M	11 V	11 D						
12 M	12 V	12 L	12 M	12 S	12 L						
13 M	13 S	13 M	13 G	13 D	13 M						
14 G	14 D	14 M	14 V	14 L	14 M						
15 V	15 L	15 G	15 S	15 M	15 G						
16 S	16 M	16 V	16 D	16 M	16 V						
17 D	17 M	17 S	17 L	17 G	17 S						
18 L	18 G	18 D	18 M	18 V	18 D						
19 M	19 V	19 L	19 M	19 S	19 L						
20 M	20 S	20 M	20 G	20 D	20 M						
21 G	21 D	21 M	21 V	21 L	21 M						
22 V	22 L	22 G	22 S	22 M	22 G						
23 S	23 M	23 V	23 D	23 M	23 V						
24 D	24 M	24 S	24 L	24 G	24 S						
25 L	25 G	25 D	25 M	25 V	25 D						
26 M	26 V	26 L	26 M	26 S	26 L						
27 M	27 S	27 M	27 G	27 D	27 M						
28 G	28 D	28 M	28 V	28 L	28 M						
29 V	29 L	29 G	29 S	29 M	29 G						
30 S	30 M	30 V	30 D	30 M	30 V						
31 D	31 M		31 L		31 S						

E' compresa, inoltre, la raccolta ed il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni.

## **RACCOLTA TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI**

La metodologia di raccolta nel territorio servito dal Gestore può essere:

- Domiciliare;
- Stradale/Condominiale;
- Mista;
- da Centri di Raccolta/Piattaforme.

La **raccolta domiciliare** dei rifiuti viene effettuata fornendo alle utenze interessate un kit di dispositivi idonei (sacchi, mastelli, bidoni carrellati, ecc.) ed impiegando, quindi, dotazioni tecnologiche idonee per il ritiro o lo svuotamento. Nel caso della frazione indifferenziata il dispositivo è dotato di un microchip associato alla specifica utenza. Ad ogni svuotamento il microchip viene letto tramite un apposito sistema ed i dati sono trasmessi al Gestore per la registrazione. La volumetria del contenitore è conteggiata vuoto per pieno.

I mezzi di raccolta sono provvisti di sistemi GPS per la localizzazione e il controllo dell'effettivo svolgimento del servizio. Al fine della corretta esposizione del rifiuto, ogni utenza ha a disposizione un eco calendario e un servizio APP a promemoria delle raccolte settimanali.

La raccolta dei rifiuti è effettuata nella fascia oraria dalle 03.00 alle 15.00 del giorno in cui è prevista, fatta eccezione per la frazione del vetro e barattolame, il cui inizio delle attività di svuotamento dei dispositivi, è effettuato dalle ore 07.00. A seguito della raccolta le postazioni di conferimento risulteranno sgombre dai rifiuti, salvo la mancata raccolta per materiali esposti in modo non conforme per qualità, per utilizzo di dispositivi non previsti, o per esposizione in orari diversi rispetto a quanto precedentemente indicato.

Per le utenze non domestiche per cui la frequenza di raccolta domiciliare non è sufficiente a soddisfare esigenze specifiche, in accordo con l'Amministrazione Comunale, Mantova Ambiente attiva un servizio complementare/integrativo; in alternativa è possibile fornire cassoni scarrabili, di varia volumetria.

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

In occasione di manifestazioni particolari, organizzate dal Comune, quali luna-park, sagre, feste, ecc. vengono consegnati agli organizzatori appositi contenitori per la raccolta della frazione secca indifferenziata e quelli per le raccolte delle frazioni recuperabili, previo richiesta al Gestore tramite modulo dedicato.

Presso alcune realtà con particolare densità abitativa, può essere attivata una **raccolta condominiale** per le sole frazioni di rifiuto differenziato; vengono assegnati contenitori di volumetria adeguata posizionati in aree comuni ad uso esclusivo dei condomini. Per la frazione indifferenziata il dispositivo (sacco, mastello o bidone carrellato), dotato di microchip, resta associato ad ogni singola utenza.

La **raccolta stradale** è un sistema attraverso il quale i rifiuti vengono raccolti con cassonetti e/o campane (di varie volumetrie e dotati o meno di sistema di riconoscimento utenza) posizionati sulle vie pubbliche. I contenitori stradali sono lavati e sanificati secondo un programma concordato con il Comune. La manutenzione ordinaria dei dispositivi è in capo al Gestore.

Nei **Centri di Raccolta/Piattaforme** i rifiuti conferiti dagli utenti ed accatastati per tipologie omogenee sono periodicamente asportati in modo da garantire sempre la massima fruibilità e ricettività del materiale. I dispositivi utilizzati per le raccolte all'interno dei centri di raccolta possono essere cassoni/navette a cielo aperto, con coperchio, auto compattanti, su platee, cisterne (in particolare per i rifiuti liquidi), contenitori specifici per i Raee, ceste, ecc.

Le dotazioni tecnologiche a disposizione dei servizi sopra elencati sono:

- Autocarri Leggeri e Pesanti con attrezzatura di compattazione e dispositivo alzavoltacontenitori – Costipatori e Minicompattatori (Gasolio/Metano);
- Autocarri con attrezzatura di compattazione e dispositivo di agganciamento cassonetti di tipo automatico ad Operatore Unico (Gasolio/Metano);

- Autocarro attrezzato con gru dietrocabina e polipo di presa con cassone ribaltabile ad alta cubatura (Gasolio/Metano);
- Lavacassonetti tradizionale e ad operatore unico (Gasolio);
- Autocarri dotati di attrezzatura con gancio di incarramento/scarramento di cassoni e cassoni autocompattanti (Gasolio);
- Autoarticolati composti di semi rimorchio a grande cubatura e con sistema di carico/scarico automatico - Walking Floor (Gasolio).

**Servizio erogato presso il Comune di Volta Mantovana**

Nelle seguenti tabelle, per ogni tipologia di rifiuto, viene proposto un quadro riassuntivo della tipologia di contenitori assegnati alle utenze e relative frequenze di raccolta domiciliare :

<b>UTENZE DOMESTICHE</b>			
<b>Materiale raccolto</b>	<b>Contenitore</b>	<b>N.</b>	<b>Frequenza di raccolta</b>
Indifferenziato	Bidone verde con microchip da 40 / 120 lt.	1	Quindicinale
Imballaggi in Carta/Cartone	Contenitore semi rigido	1	Quindicinale
Imballaggi in Plastica	Sacco di plastica giallo da lt. 100	60	Quindicinale
Frazione Organica	Pattumiera da 25 lt (esposizione) Pattumiera da 7 lt (sottolavello)	1 1	Settimanale (da ottobre ad aprile) Bisettimanale (da maggio a settembre)
Imballaggi in Vetro e Barattolame	Pattumiera blu da 35 lt.	1	Quindicinale

UTENZE NON DOMESTICHE			
Materiale raccolto	Contenitore	N.	Frequenza di raccolta
Indifferenziato	Bidone verde con microchip da 40 / 120 / 360 / 1100 lt.	Secondo necessità	Quindicinale
Imballaggi in Carta/Cartone	Contenitore semi rigido o bidone da 360 / 1100 lt.	Secondo necessità	Quindicinale
Imballaggi in Plastica	Sacco di plastica giallo da 100 lt. o bidone da 360 / 1100 lt.	Secondo necessità	Quindicinale/ Recuperi secondo necessità
Frazione Organica	Pattumiere da 25 lt o  bidone da 240 lt.	Secondo necessità	Settimanale (da ottobre ad aprile)  Bisettimanale (da maggio a settembre)
Imballaggi in Vetro e Barattolame	Pattumiera da 35 lt o bidone da 240 lt.	Secondo necessità	Quindicinale

E' attivo sul territorio comunale il servizio di raccolta domiciliare a frequenza quindicinale, nella stessa giornata della raccolta del secco indifferenziato, dei pannoloni/pannolini mediante sacchi specifici. Gli utenti che hanno la necessità di usufruire di questa tipologia di servizio, ne fanno richiesta agli uffici comunali (è possibile conferire massimo 5 sacchi per giro di raccolta e di peso non superiore a 15 chilogrammi ciascuno).

Inoltre sono disponibili sul territorio comunale cassonetti chiusi a chiave per la raccolta di pannolini e pannoloni dedicati alle famiglie con bambini e anziani; la chiave va richieste agli uffici comunali.

È previsto un servizio di raccolta domiciliare degli ingombranti, con frequenza mensile tramite prenotazione telefonica dell'utente al numero verde del Gestore, per un massimo di 3 colli ad utenza e 15 ritiri a servizio. In caso di maggiori richieste sono previsti interventi integrativi.

Nel CdR, di proprietà del Comune, le utenze possono conferire:

- Imballaggi in Carta/Cartone;
- Imballaggi in Plastica;
- Imballaggi in Vetro e Barattolame;
- Ferro;
- Legno;
- Oli alimentari;
- Vegetale;
- Ingombranti (Mobili, divani, materassi e reti, ecc.).

Solo di provenienza domestica:

- Farmaci;
- Batterie e accumulatori al piombo;
- Pile;
- Vernici;
- Bombolette spray;
- Toner;
- Inerti in piccole quantità;
- RAEE – Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche.

Il centro di raccolta, la cui guardiania è affidata al Gestore, è sito in strada dei Colli ed è aperto per un totale di 15 ore a settimana, distribuite secondo il seguente calendario:

Orario da aprile a settembre

- Lunedì 15.30-18.30
- Mercoledì 15.30-18.30
- Venerdì 11.00-14.00
- Sabato 9.00-12.00 / 15.30-18.30

Orario da ottobre a marzo

- Lunedì 14.30-17.30
- Mercoledì 14.30-17.30
- Venerdì 11.00-14.00
- Sabato 9.00-12.00 / 14.30-17.30.

# Comune di Volta Mantovana

<b>Abitanti</b>	<b>7.187</b>	<b>Superficie (kmq)</b>	<b>50,215</b>	<b>Codice ISTAT</b>	<b>020</b>	<b>070</b>
• N. utenze domestiche	3.160	• Sup. urbanizzata (kmq)	5,798			
• N. ut. non domestiche	432	• Zona altimetrica	Collina			

## DATI RIEPILOGATIVI

	2020			2019		
	kg	kg/ab*anno	%	kg	kg/ab*anno	%
<b>➔ PRODUZIONE TOTALE DI RIFIUTI URBANI</b>	<b>3.923.569</b>	<b>545,9</b>		<b>3.648.625</b>	<b>497,8</b>	
<b>Rifiuti indifferenziati</b>	<b>490.130</b>	<b>68,2</b>	<b>12,5%</b>	<b>525.850</b>	<b>71,7</b>	<b>14,4%</b>
Rifiuti urbani non differenziati (fraz. residuale)	401.050	55,8	10,2%	402.610	54,9	11,0%
Ingombranti a smaltimento (+giacenze)	0	0,0	0,0%	32.200	4,4	0,9%
Spazzamento strade a smaltimento (+giacenze)	89.080	12,4	2,3%	91.040	12,4	2,5%
<b>Raccolta differenziata totale</b>	<b>3.433.439</b>	<b>477,7</b>	<b>87,5%</b>	<b>3.122.775</b>	<b>426,0</b>	<b>85,6%</b>
Raccolte differenziate	3.020.999	420,3	77,0%	2.863.345	390,6	78,5%
Ingombranti a recupero	143.700	20,0	3,7%	120.200	16,4	3,3%
Spazzamento strade a recupero	0	0,0	0,0%	0	0,0	0,0%
Inerti a recupero	106.740	14,9	2,7%	109.950	15,0	3,0%
Stima compostaggio domestico	162.000	22,5	4,1%	29.280	4,0	0,8%
RSA						

**PRODUZIONE PROCAPITE (kg/ab\*anno)** **545,9** **9,7%**

**RACCOLTA DIFFERENZIATA (%)** **87,5%** **2,2%**

Prod. tot. 2020 metodo precedente kg kg/ab\*anno  
3.655.549 508,6

Racc. diff. 2020 metodo precedente kg %  
3.021.719 82,9%

	Quantità kg	Modalità di raccolta							Produzione totale procapite annua						
		PP	CON	SPAZ	AA	CHIA	ECO	ALT	kg/ab	0	30	60	90	120	150
<b>RIFIUTI INDIFFERENZIATI</b>															
● Rifiuti urbani non differenziati	401.050	●							55,80						
● Spazzamento strade a smaltimento	89.080			●					12,39						
<b>RACCOLTE DIFFERENZIATE</b>															
● Ingombranti a recupero	143.700	●			●				19,99						
● Accumulatori per veicoli	1.470				●				0,20						
● Pneumatici fuori uso	3.930				●				0,55						
● Carta e cartone	434.450	●			●				60,45						
● Contenitori TFC	381				●				0,05						
● Farmaci	795				●				0,11						
● Legno	272.240				●				37,88						
● Metalli	63.630				●				8,85						
● Multimateriale	387.465	●			●				53,91						
● Oli e grassi commestibili	3.150				●				0,44						
● Oli e grassi minerali	750				●				0,10						
● Plastica	299.470	●			●				41,67						
● Raee	60.532				●				8,42						
● Rifiuti da costruzione e demolizione	106.740				●				14,85						
● Tessili	24.510		●						3,41						
● Toner	226				●				0,03						
● Umido	764.800	●							106,41						
● Verde	698.500	●							97,19						
● Vernici, inchiostri, adesivi e resine	4.700				●				0,65						
● Organico a compostaggio domestico	162.000						●		22,54						

Nella tabella sono riportati i quantitativi dei rifiuti urbani, secondo quanto previsto dal DM 26/05/2016 e dalla DGR 6511/2017: rifiuti indifferenziati e raccolte differenziate tra cui, se attivate, ingombranti e spazzamento a recupero, inerti da costr. e demoliz., comp. domestico e rifiuti RSA art. 238 co. 10. PP: porta a porta; CON: contenitori stradali; SPAZ: spazzamento strade; AA: area attrezzata (centro di raccolta); CHIA: a chiamata; ECO: ecomobile; ALT: altre modalità di raccolta

**Altri dati raccolte differenziate**

N. servizi RD attivi (per Cer)	22
Comp. domestico	SI

**Centro di raccolta**

Esiste nel comune?	SI (2)
Usa quello di altri?	NO

**Regime di prelievo**

Tariffa puntuale corrispettiva art.1, co.668, L.147/2013

	2020		2019	
	kg	%	kg	%
<b>RECUPERO MATERIA+ENERGIA</b>	2.938.807	80,4%	2.777.787	79,1%

NOTA: l'indicatore è riferito al totale RU calcolato con il metodo precedente

<b>RECUPERO COMPLESSIVO (%)</b>	<b>80,4%</b>	1,6%	↑
---------------------------------	--------------	------	---

	2020		2019	
	kg	kg/ab*anno	kg	kg/ab*anno
<b>Q.TA' AVVIATE A RECUPERO DI MATERIA</b>	2.938.807	408,91	2.777.787	378,96
Carta e cartone	412.727	57,43	387.258	52,83
Vetro	360.342	50,14	300.553	41,00
Plastica	263.534	36,67	266.169	36,31
Metalli	85.605	11,91	99.489	13,57
Legno	258.628	35,99	185.877	25,36
Verde	698.500	97,19	699.700	95,46
Umido	764.800	106,41	752.510	102,66
Raee	54.479	7,58	52.798	7,20
Tessili	22.059	3,07	24.597	3,36
Oli e grassi commestibili	3.087	0,43	1.891	0,26
Oli e grassi minerali	735	0,10	0	0,00
Accumulatori per veicoli	1.441	0,20	265	0,04
Altri materiali	4.778	0,66	1.168	0,16
Ingombranti a recupero	8.092	1,13	5.511	0,77
Recupero da spazzamento	0	0,00	0	0,00
Totale a smaltimento in sicurezza	5.876	0,82	11.493	1,57
Scarti	85.127	11,84	79.846	10,89

NOTA: l'indicatore è riferito al totale RU calcolato con il metodo precedente

<b>AVVIO A RECUPERO DI MATERIA (%)</b>	<b>80,4%</b>	1,6%	↑
--	--------------	------	---

Elenco dei singoli materiali ottenuti dalla RD. I quantitativi sono la somma, al netto degli scarti, dei contributi delle singole RD (vedi tabella pag. prec.) che contengono tale materiale e della ripartizione del multimateriale, secondo i dati dichiarati dagli impianti di selezione

	2020		2019	
	kg	%	kg	%
<b>INCENERIMENTO CON RECUPERO DI ENERGIA</b>	0	0,0%	0	0,0%

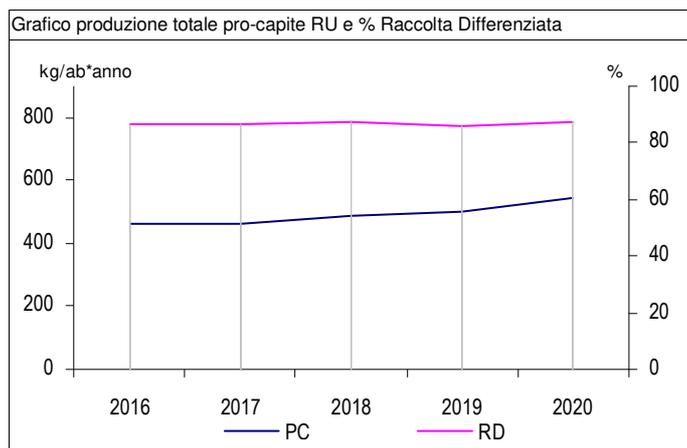
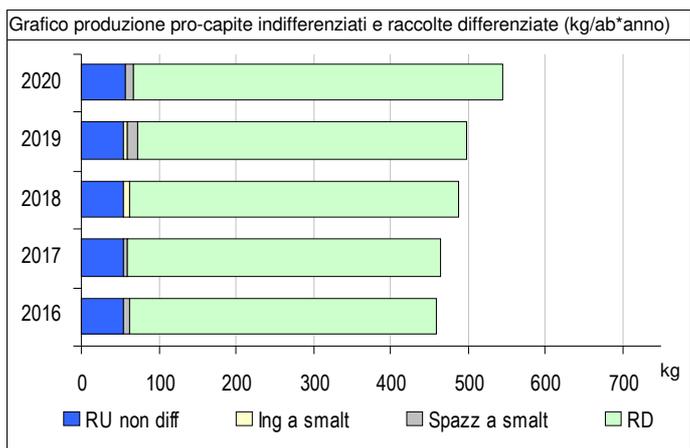
NOTA: l'indicatore è riferito al totale RU calcolato con il metodo precedente

<b>RECUPERO DI ENERGIA (%)</b>	<b>0,0%</b>	-
--------------------------------	-------------	---

	2020		2019	
	totale	€/ab*anno	totale	€/ab*anno
<b>COSTO DELL'INTERA GESTIONE DEI RIFIUTI</b>	€ 710.443	€ 98,9	€ 665.331	€ 90,8

NOTA: l'applicazione del nuovo metodo tariffario introdotto da ARERA (Deliberazione 443/2019) non rende del tutto confrontabili le voci di costo dell'anno 2020 con gli anni precedenti

<b>COSTO PROCAPITE (euro/abitante*anno)</b>	<b>€ 98,9</b>	8,9%	↑
---	---------------	------	---



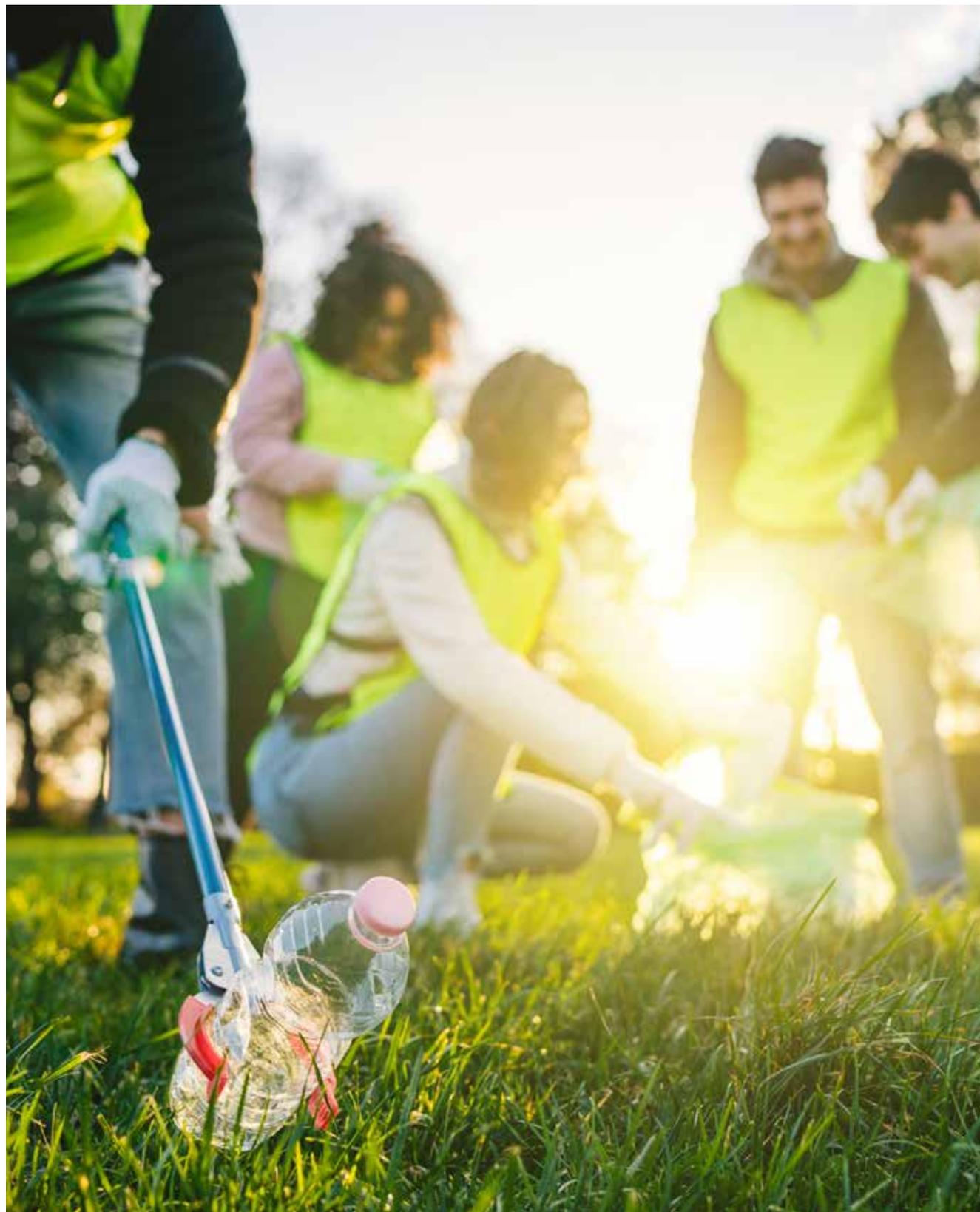


**Carta dei servizi  
della gestione rifiuti**  
Insieme curiamo  
l'ambiente

# INDICE

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

<b>Tu e noi: Rapporti tra azienda e Clienti</b>	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
<b>Trattamento dei dati personali</b>	28
<b>Riferimenti utili</b>	31
<b>Ecoconsigli</b>	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](http://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

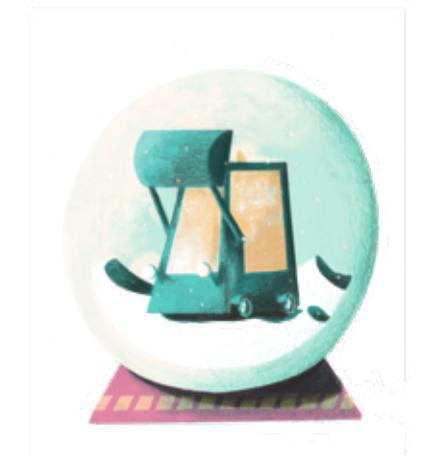
- **Raccolta, trasporto e conferimento** agli impianti finali di rifiuti urbani, rifiuti speciali pericolosi e non;
- **spazzamento stradale, diserbo, pulizia** caditoie e bocche di lupo;
- **raccolte differenziate** con dispositivi stradali o con sistema “porta a porta”;
- **gestione di impianti** propri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

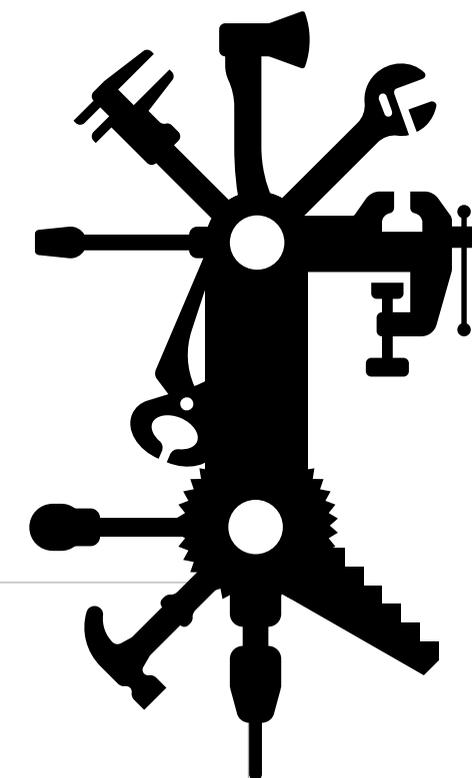


## Il piano finanziario rifiuti

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](http://mantovaambiente.it).

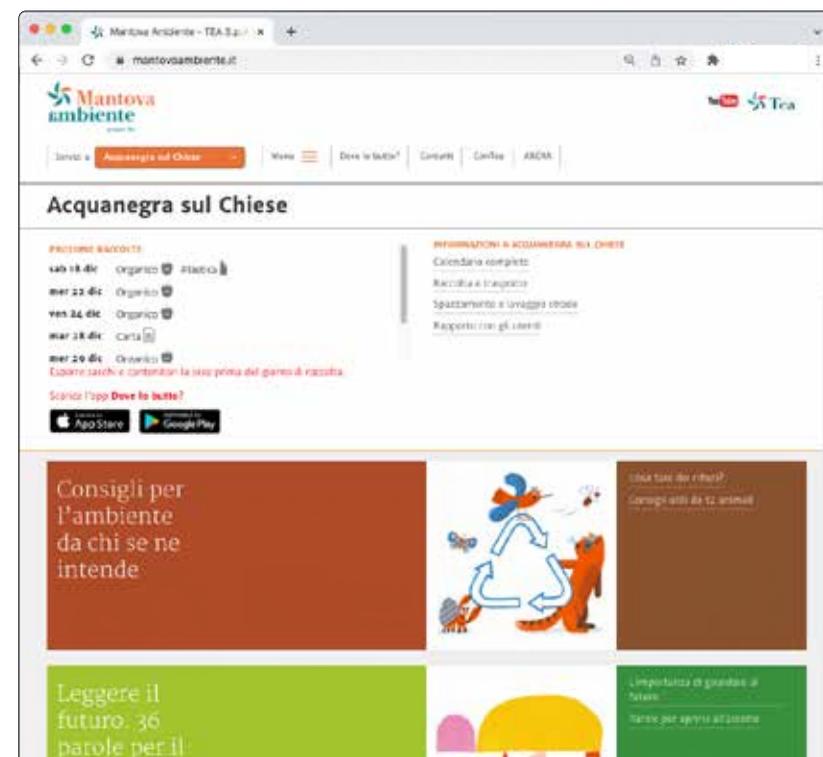
Contiene informazioni su:

- 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](http://mantovaambiente.it) è sempre aggiornato con contenuti utili:

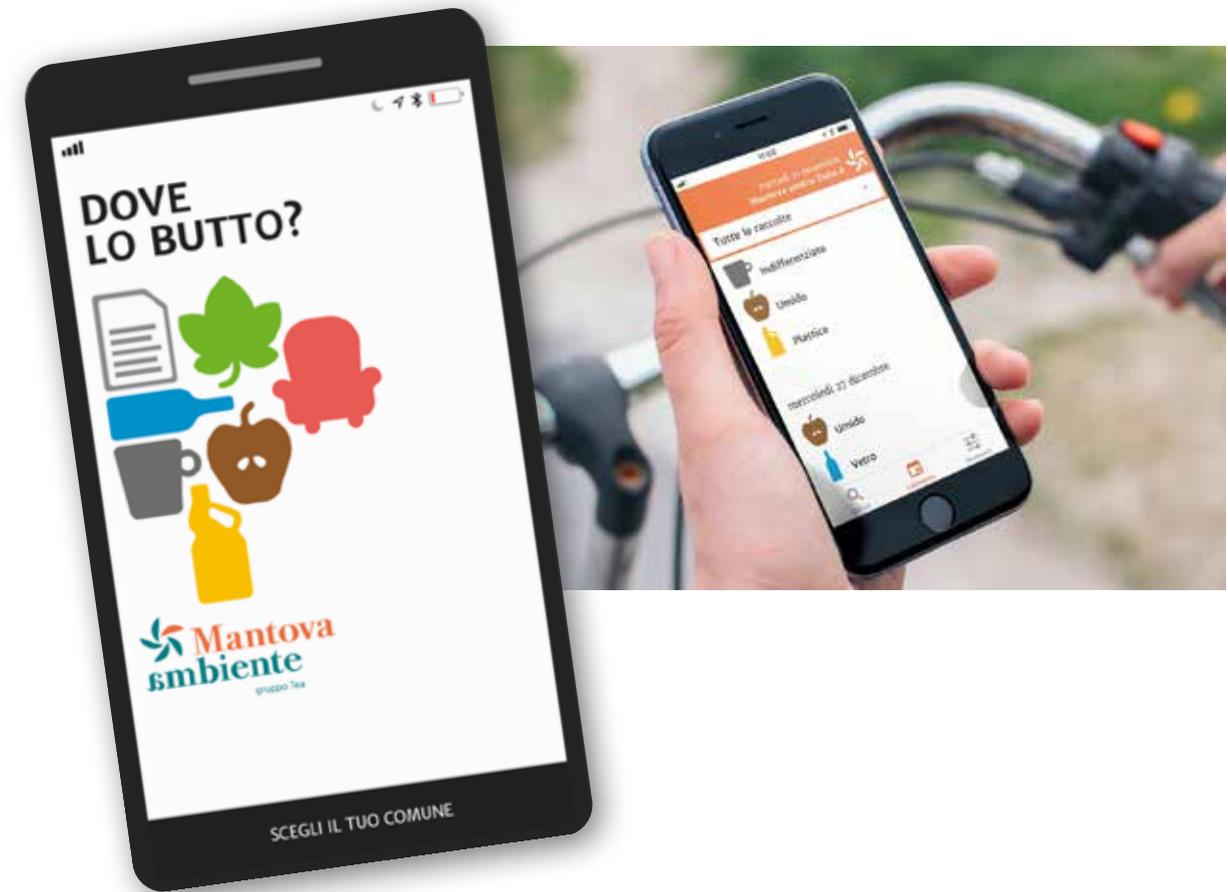
- **news** (informazioni di servizio, eventi e iniziative);
- **calendario** aggiornato della raccolta per tutti i Comuni;
- **guida Dove lo Butto?**;
- **informazioni** su modalità di pagamento, tariffe e Regolamenti;
- **approfondimenti** su temi fondamentali come sostenibilità, economia circolare, 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](http://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](http://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 trinomiale**, 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

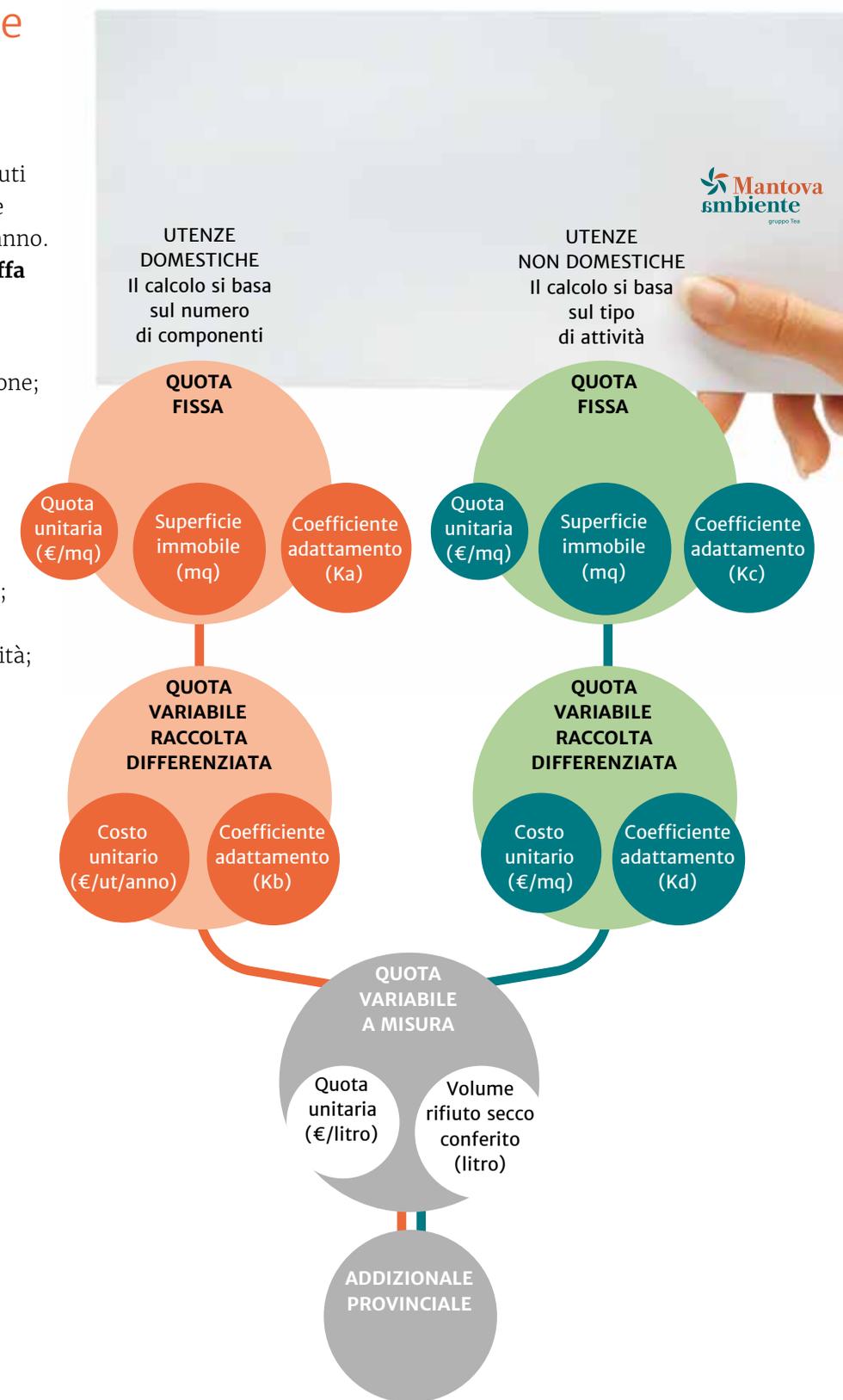
Tutte le prestazioni relative al servizio di gestione dei rifiuti urbani sono fatturate con due scadenze di pagamento nell'anno. La **determinazione della tariffa** dipende da alcuni fattori:

### 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

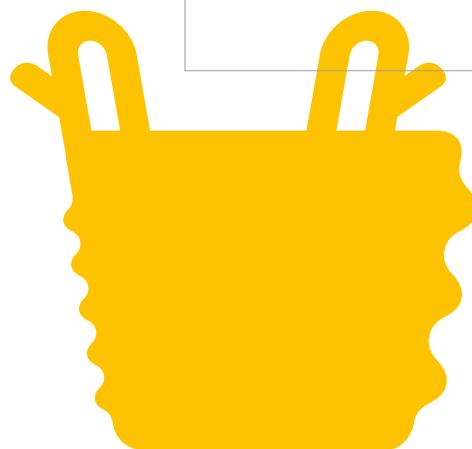
Tutte le pratiche possono essere gestite attraverso i contatti indicati in tabella.

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

<b>Call Center</b>	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.
<b>Personalmente</b>	In uno degli sportelli aperti sul territorio
<b>Per posta</b>	Servizio Clienti, vicolo Stretto, 12 46100 Mantova
<b>Per fax</b>	800 473160
<b>e-mail</b>	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

<b>Addebito automatico</b>	su C/C (SEPA <i>direct debit</i> ) in qualunque Istituto Bancario/Postale
<b>Avviso di pagamento PagoPA</b>	sul sito PagoPA <sup>(1)</sup> , utilizzando una carta di credito o debito e senza la necessità di alcuna registrazione sull'app IO <sup>(1)</sup> 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 <sup>(2)</sup> 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)

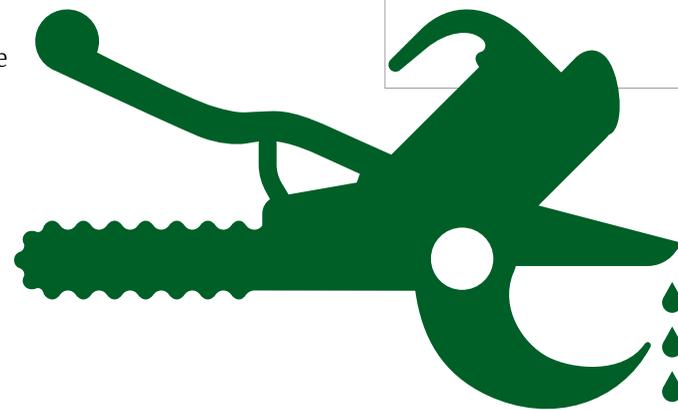
## Bolletta a rate

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).

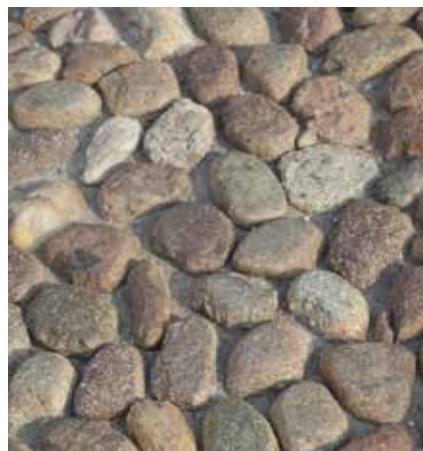
Le spese ed interessi derivanti da questa attività saranno interamente a tuo carico. Eventuali pagamenti effettuati a Mantova Ambiente per partite già in carico all'Agente della Riscossione non saranno ritenuti liberatori del debito se non comprensivi degli oneri e già comunicati dal concessionario per 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 <sup>(1)</sup>	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 <sup>(1)</sup>	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 <sup>(1)</sup>	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) <sup>(2)</sup>	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](mailto: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](http://mantovaambiente.it/dove-siamo)



- sul sito della Capogruppo Tea SpA [teaspa.it/irj/portal/ts/sportelli](http://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](http://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