

Gruppo Tea



Mantova
ambiente srl

***Carta dei Servizi
di Igiene Ambientale***

INDICE

1. PREMESSA	3
Presentazione del Gruppo Tea	3
Finalità della “Carta dei Servizi”	3
Dove trovarla.	4
2. IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE	5
3. I PRINCIPI FONDAMENTALI	6
4. STANDARD DI QUALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	7
4.1 Raccolta differenziata	7
4.2 Centri di Raccolta (CDR).....	8
4.3 Raccolta Rifiuti Solidi Urbani	9
4.4 Raccolta Rifiuti Ingombranti	9
4.5 Spazzamento stradale.....	9
Tariffa del Servizio	10
Modalità di riscossione	10
5. INFORMAZIONI AI CLIENTI.....	11
6. TUTELA DEL CLIENTE.....	12
ALLEGATO A - MODULO SEGNALAZIONE –RECLAMO - SUGGERIMENTO.....	13

1. PREMESSA

Presentazione del Gruppo Tea

Tea è una azienda multi servizi con quasi 600 dipendenti e diverse sedi operative. La Società, direttamente o attraverso società controllate, si occupa della gestione di servizi pubblici locali: idrici integrati, ambiente, energia, funerario e telecomunicazioni.

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

In particolare la società operativa Mantova Ambiente si occupa dei servizi di igiene ambientale sulla quasi totalità del territorio provinciale.

Finalità della “Carta dei Servizi”

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

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

La Carta dei servizi è stata concordata con l'Amministrazione Comunale e, nei suoi contenuti generali, è in linea con quanto indicato dalle seguenti associazioni di categoria:

- o FEDERCONSUMATORI
- o ASSOCIAZIONE ITALIANA CONSUMATORI
- o ADICONSUM
- o ADOC
- o CITTADINANZATTIVA
- o CAMERA DI COMMERCIO

La presente Carta si riferisce ai servizi per i quali si paga la TARSU (Tariffa Rifiuti Solidi Urbani) o la Tariffa Integrata Ambientale (TIA) così come sono definiti nel Contratto di Servizio in essere con il Comune e riguarda in generale le attività di:

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

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

Essa rappresenta, infatti, uno strumento di conoscenza e partecipazione, ovvero fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione di Tea, sull'espletamento dei servizi, sulle

Carta del Servizio di Igiene Ambientale

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

Altri documenti a disposizione del cittadino che integrano e completano la presenta Carta, comune per comune, sono:

- o relazione allegata al piano finanziario annuale (nei comuni a TIA) o approvazione del preventivo di spesa del Gestore (nei comuni a TARSU);
- o regolamento comunale di igiene ambientale ;
- o calendari e volantini esplicativi per la raccolta pubblicati sul sito www.teaspa.it

Dove trovarla.

La Carta dei Servizi è disponibile:

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

2. IL SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Mantova Ambiente è la società del Gruppo Tea che si occupa del ciclo di raccolta e smaltimento dei rifiuti e del verde pubblico. A seguito della fusione con SIEM Gestione, Mantova Ambiente opera per la quasi totalità dei Comuni mantovani (64 su 70 al 30/04/2012 – oltre 368.000 abitanti); la società gestisce il servizio d'Igiene Ambientale e gestione verde pubblico anche a Settimo Milanese.

Mantova Ambiente si occupa di:

- raccolta, trasporto e conferimento agli impianti finali di rifiuti solidi urbani, rifiuti speciali pericolosi e non;
- smaltimento rifiuti solidi urbani e speciali;
- raccolte differenziate e raccolte domiciliari dei rifiuti;
- gestione tariffa integrata ambientale;
- progettazione, realizzazione di piattaforme e centri di raccolta (anche per rifiuti agricoli);
- servizi speciali per “grandi utenze” (ad es. prelievo e stoccaggio provvisorio, tenuta del registro rifiuti);
- spazzamento stradale, diserbo, canalizzazione fognaria, sgombero neve;
- gestione verde pubblico.

Mantova Ambiente è certificata secondo la norma di qualità UNI EN ISO 9001 per tutte le attività inerenti l'Igiene Ambientale e la gestione del verde pubblico e UNI EN ISO 14001 relativamente alla discarica per rifiuti urbani e speciali non pericolosi di Mariana Mantovana ed agli impianti di trattamento rifiuti presso Ceresara e Pieve di Coriano.

3. I PRINCIPI FONDAMENTALI

EGUAGLIANZA

L'erogazione dei servizi pubblici gestiti da Mantova Ambiente si basa sul principio di eguaglianza dei clienti, a prescindere da razza, sesso, lingua, religione e opinioni politiche. La Società garantisce, a parità di presupposti tecnici, un eguale trattamento per tutti i clienti del territorio di competenza nel rispetto degli obblighi previsti nel Codice Etico del Gruppo Tea conforme al D.Lgs. 231/2001

IMPARZIALITÀ

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

CONTINUITÀ

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

PARTECIPAZIONE

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

4. STANDARD DI QUALITÀ ED ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Mantova Ambiente è impegnata a migliorare continuamente il livello di efficacia e di efficienza del proprio servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Si impegna inoltre a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

Mantova Ambiente propone iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità, incentivando ogni forma di raccolta separata e di recupero di materiale.

Tutela ambientale

Mantova Ambiente provvede al monitoraggio continuo ed al miglioramento progressivo delle quantità dei materiali raccolti in modo differenziato.

Nel 2011 sono state raccolte circa 196.000 tonnellate di rifiuti (205.000 nel 2010).

La percentuale complessiva di raccolta differenziata sul totale dei rifiuti raccolti è stata superiore al 60% ; nei paesi con porta a porta già consolidato è stata superiore al 79% .

Tra i comuni serviti il 60 % ha adottato un sistema di raccolta differenziata porta a porta (14 comuni hanno aderito a tale sistema nel corso del 2011). I rimanenti comuni utilizzano un sistema tradizionale a cassonetti o misto.

I rifiuti differenziati raccolti sul territorio sono destinati agli impianti per il recupero di vetro, plastica e carta presenti sul territorio ed, in particolare il rifiuto indifferenziato e l'organico, sono destinati agli impianti di trattamento di Mantova Ambiente (Pieve di Coriano e Ceresara, attualmente in fase di ristrutturazione) per produrre combustibile da rifiuti e compost di qualità.

Gli scarti delle lavorazioni ed i rifiuti non recuperabili sono smaltiti presso la Discarica di Mariana Mantovana ed utilizzati per la produzione di energia elettrica da biogas.

Si prevede il passaggio graduale al sistema di raccolta porta a porta, circa 50.000 abitanti / anno per il periodo 2010 -2015, con una copertura previsionale di circa l'88% del totale degli abitanti provinciali. Questo nuovo sistema di raccolta comporterà la massimizzazione dell'attività di differenziazione, con un notevole aumento dei quantitativi di organico e vegetali e di altre frazioni di materiali differenziate, e una importante riduzione del quantitativo di rifiuto non differenziato, previsto in circa 60.000 t/anno al 2015.

4.1 Raccolta differenziata

Nei comuni serviti da Mantova Ambiente è diffuso il sistema di raccolta domiciliare dei materiali da raccolta differenziata, insieme al sistema di raccolta con campane e contenitori stradali, secondo la modalità e frequenza di seguito specificate e concordate con le amministrazioni comunali.

Il cittadino può trovare le informazioni dettagliate su come viene effettuata la raccolta nel proprio Comune, consultando il sito internet www.teaspa.it nella sezione ambiente – raccolta differenziata laddove sono pubblicati i calendari di dettaglio delle raccolte di ogni singolo comune,

Carta, vetro/lattine, plastica

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta. La frequenza di raccolta è in genere settimanale/quindicinale.
- con il sistema di cassonetti/campane stradali. La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali può variare da settimanale a quindicinale;

Carta del Servizio di Igiene Ambientale

- conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale.

Frazione organica

La raccolta può essere effettuata:

con il sistema porta a porta. La frequenza di raccolta è in genere bisettimanale/trisettimanale.

- con il sistema di bidoni stradali. La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali può variare da bisettimanale a settimanale;

Rifiuti vegetali, sfalci e potature

La raccolta del verde viene eseguita tramite porta a porta e/o svuotamento di contenitori posti sul territorio e/o conferimento diretto al centro di raccolta comunale.

Rifiuti Urbani Pericolosi

Per le pile ed i medicinali scaduti sono presenti contenitori sul territorio di tutti i comuni; Mantova Ambiente può provvedere direttamente al loro svuotamento.

Contenitori sul territorio

Il numero, la collocazione e lo svuotamento dei contenitori sono valutati in funzione della densità demografica, dell'estensione del territorio e delle sue caratteristiche.

4.2 Centri di Raccolta (CDR)

Presso i Comuni sono presenti Centri di raccolta gestiti dalle Amministrazioni Comunali o da Mantova Ambiente, accessibili in orari prestabiliti: si tratta di strutture recintate, pavimentate, attrezzate e presidiate, al servizio del cittadino.

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

- rifiuti ingombranti (materassi, reti da letto, mobili vari e tutti i rifiuti di grosse dimensioni);
- rifiuti da apparecchiature elettroniche: televisori, frigoriferi e congelatori, monitor, computer ed elettrodomestici vari (RAEE);
- lampade fluorescenti (tubi neon e lampadine a basso consumo);
- cartucce toner esaurite;
- rifiuti pericolosi (vernici, colle, solventi, acidi, sostanze alcaline, pesticidi, detergenti, pile e batterie, filtri dell'olio, bombolette spray prodotti tossici/infiammabili);
- rifiuti inerti (ceramica, mattonelle e mattoni, soprammobili in ceramica, scarti di piccole demolizioni casalinghe);
- rottami metallici, legno, scarti vegetali;
- olii alimentari e minerali;
- farmaci.

Ogni Comune può decidere tuttavia di escludere dal proprio CDR alcune tipologie di rifiuto, pertanto il cittadino, per sapere esattamente quali rifiuti sono ammessi nel CDR, deve fare riferimento al regolamento di Igiene Ambientale del proprio comune o ai calendari di raccolta.

Carta del Servizio di Igiene Ambientale

I Comuni possono anche stabilire di assimilare agli urbani, e quindi di accettare nel centro di raccolta, rifiuti prodotti dalle attività commerciali, artigianali, industriali presenti sul loro territorio. Anche in questo caso, per avere tutte le informazioni, bisogna riferirsi al regolamento comunale.

Gli orari di apertura dei CDR sono riportati nei volantini / calendari di raccolta di ogni singolo Comune.

4.3 Raccolta Rifiuti Solidi Urbani

La raccolta può essere effettuata:

- con il sistema del porta a porta con esposizione dei sacchi/bidoni all'esterno; sono presenti alcuni cassonetti solo presso particolari utenze (attività artigianali, commerciali, industriali e di servizio, cimiteri, case di riposo, ecc.). La frequenza del ritiro in genere è settimanale/quindicinale.
- con il sistema di cassonetti stradali. La frequenza di svuotamento dei contenitori stradali può variare da bisettimanale a trisettimanale;

4.4 Raccolta Rifiuti Ingombranti

Il servizio viene attualmente svolto con le seguenti modalità:

- 1) conferimento diretto da parte dei cittadini nel centro di raccolta comunale;
- 2) effettuazione di un servizio a domicilio su richiesta per l'asportazione di mobilio, suppellettili, elettrodomestici, ecc., telefonando al numero verde 800 473 165, per chi chiama da cellulare 199 143 232 per i servizi gestiti da Mantova Ambiente

4.5 Spazzamento stradale

Mantova Ambiente. provvede alla pulizia delle piazze e delle vie dei comuni con interventi occasionali su richiesta dell'amministrazione comunale o seguendo calendari concordati con la stessa.

La pulizia può avvenire sia mediante spazzamento manuale sia mediante l'impiego di macchine spazzatrici.

Lo spazzamento manuale interessa in particolare i marciapiedi ed i tratti di strada non accessibili alla macchina spazzatrice.

Si provvede inoltre:

- allo spazzamento delle aree interessate dal mercato ambulanti con frequenza in genere settimanale (su richiesta);
- allo svuotamento dei cestini per piccoli rifiuti distribuiti sul territorio comunale (su richiesta)

Gli standard qualitativi del servizio di pulizia stradale sono rappresentati dalla regolarità di svolgimento del servizio.

Il mancato raggiungimento degli standard indicati può essere dovuto principalmente ai seguenti impedimenti non ricollegabili all'attività del servizio:

- traffico veicolare;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche.

Carta del Servizio di Igiene Ambientale

Tariffa del Servizio

La quota che ciascun cittadino, nucleo familiare, impresa, associazione o ente deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani si chiama TIA - Tariffa Integrata Ambientale o TARSU - Tassa Rifiuti Solidi Urbani riscossa direttamente dal Comune.

Al gestore Mantova Ambiente può essere affidata anche la gestione della tariffa.

La tariffa comprende oltre a tutti i servizi elencati al paragrafo 2 anche i costi per: trasporto dei rifiuti, trattamento e smaltimento, oneri amministrativi, riscossione e contenzioso, investimenti, ammortamenti, accantonamenti ed in generale gli importi inseriti nel piano finanziario rifiuti approvato annualmente dal Comune.

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

La tariffa è dovuta dalle persone fisiche o persone giuridiche italiane o straniere che occupano o detengono locali o aree scoperte a qualsiasi uso.

Al calcolo della tariffa concorrono alcuni fattori, determinati come di seguito specificato:

- superficie dell'immobile
- numero occupanti la superficie.

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

- una parte fissa, determinata tenendo conto del costo del servizio di Igiene Ambientale (moltiplicando la superficie per la tariffa unitaria al mq.)
- ed una parte variabile, rapportata al numero dei componenti del nucleo.

Modalità di riscossione

Il Comune determina la tariffa ed affida l'applicazione e la riscossione a Mantova Ambiente.

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

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

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

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

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

Trascorsi 30 giorni dalla data di scadenza del pagamento della bolletta, senza che la stessa sia stata saldata, saranno inviati all'utente tramite avviso gli estremi della fattura non evasa.

Trascorsi 60 giorni dalla data di avvenuto ricevimento della raccomandata da parte dell'utente e in caso di inadempienza rispetto al sollecito di pagamento, si procederà al recupero del credito per vie legali, tra cui la riscossione coattiva tramite ruolo.

5. INFORMAZIONI AI CLIENTI

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

- all'apertura di un utenza rifiuti viene consegnata tutta la documentazione necessaria. Tale documentazione è comunque sempre a disposizione presso gli sportelli aziendali e sul sito www.teaspa.it
- mediante appositi spazi sulle bollette, sul sito www.teaspa.it o con la pubblicazione di opuscoli, Mantova Ambiente aggiorna i cittadini in merito al Servizio Ambientale, ecc.;
- attraverso i mass-media, comunica modalità di interruzione o sospensione dell'erogazione, modificazioni delle prestazioni in caso di sciopero del personale e ogni altra eventuale informazione la cui diffusione viene ritenuta opportuna e necessaria;
- capillari sportelli sul territorio; oltre a diverse sedi fisse vi sono anche sportelli in occasioni particolari in occasione di bollettazioni, etc.(per info numero verde).

Comune	Orari
MANTOVA - Vicolo Stretto, 12	Lunedì – Venerdì, 08.00 - 13.00 Lunedì e Giovedì, 14.30 - 17.00,
SUZZARA - P.za Berlinguer,4/C	Lunedì – Venerdì, 08.00-13.30 Sabato, 08.00- 12.30,
SERMIDE - Via Indipendenza, 45	Lunedì, Mercoledì e Giovedì, 8.30 - 12.30
BOZZOLO - Via Castello, 14	Mercoledì e Venerdì, 09.00 - 12.30,
CURTATONE - presso il Comune	2° Sabato del mese, 8.30 - 12.30
DOSOLO - presso il Comune	2° e 4° Martedì del mese, 9.30 - 12.30
GONZAGA - piazza Castello 10	Martedì, 10.30 - 12.30
MOGLIA - P.za Marconi, 13	Lunedì, 14.00 - 16.30 Giovedì 8.30 - 13.00
OSTIGLIA - presso il Comune	Martedì, 8.30 - 12.30
PEGOGNAGA - Via San Lorenzo, 3	Lunedì e Venerdì, 08.30 - 13.00 Mercoledì, 14.30 - 16.30
PONTI SUL MINCIO - presso il Comune	1° e 3° Mercoledì del mese, 10.00 - 12.00
PORTO MANTOVANO - P.za della Pace (c/o Asep)	Lunedì – Venerdì, 8.30 - 12.30
RIVAROLO MANTOVANO - presso il Comune	Lunedì, 09.00 - 12.30

6. TUTELA DEL CLIENTE

COMPORTAMENTO DEL PERSONALE

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

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

RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO

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

RECLAMI E SEGNALAZIONI

Il cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto a Mantova Ambiente. Per facilitare il cliente è stato predisposto il modulo "segnalazione – suggerimenti - reclami", allegato in fondo a questa Carta dei Servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il cliente può inoltrare le sue segnalazioni scritte con le seguenti modalità:

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

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

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

Il Modulo da utilizzare può anche essere scaricato dal sito www.teaspa.it nella sezione MODULISTICA E DOCUMENTI.

VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è soggetta a periodica revisione. I successivi adeguamenti saranno resi noti attraverso appositi strumenti informativi.

ALLEGATO A - MODULO SEGNALAZIONE –RECLAMO - SUGGERIMENTO

DA INVIARE A:			
MANTOVA AMBIENTE			
Ufficio Clienti – Vicolo Stretto 12 – 46100 Mantova			
Fax 800 473 160 – e-mail clienti@teaspa.it			
☐ segnalazione	☐ reclamo	☐ suggerimento	
Descrizione:			
Dati del segnalante:			
Cognome		Nome	
Via		N°	Comune
Prov	Recapito Telefonico	 Casa	Cell.
Data	Firma compilatore		

Sportello Clienti di
Mantova:

Vicolo Stretto, 12
Lunedì - Venerdì: 8.00 / 13.00
Lunedì e Giovedì: 14.30 / 17.00

Informazioni

Numero verde 800 473165,
per chi chiama da cellulare 199 143232
(servizio con operatore attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.00)