



# Miva informerar

VÅR 2025

- Tack för förtroendet – här är 3 nya löften till dig!
- Skaffa e-faktura och vinn
- Sms vid sen sophämtning
- Slut på Miva informerar i tryckt format





# Tack för förtroendet – här är **3** nya löften till dig!

Vi är de första att erkänna att vi är långt ifrån perfekta, men vi är riktigt stolta över att mer än 8 av 10 Öviksbor är nöjda med dricksvattnet, avloppet och avfallshandlingen i Örnsköldsviks kommun.

– I över tio års tid har mer än 80 procent av våra kunder varit nöjda med vårt arbete för att få vardagen i Örnsköldsvik att fungera. Det innebär att vi gör mycket som är rätt, men det förpliktigar och motiverar oss också till att fortsätta utvecklas för att både bibehålla och få ännu fler nöjda kunder, säger Mivas vd John Eriksson.

Kunderna är också tydliga kring var det finns förbättringspotential och redan nu presenterar vi tre nya kundlöften som ska införlivas under 2025–2026.

– Redan idag har vi en bra kommunikation med våra kunder, men information är samtidigt ett område där man som kund vill att bra ska bli ännu bättre. Det har vi tagit fasta på i våra nya kundlöften som har ett tydligt informationsfokus, säger John Eriksson.

## #1 Ökad tydlighet

Det är mycket vi gör som du inte ser, men som tar tid och kostar pengar. För bättre förståelse kommer vi på ett tydligare sätt att visa vad du faktiskt får för pengarna.

## #2 Digitalt nyhetsbrev

En majoritet av våra kunder vill ha information från oss digitalt. För smidigare information lanserar vi därför ett digitalt nyhetsbrev till dig som är permanentkund hos oss.

## #3 Ny Miva-app

När kommer sopbilen, är återvinningscentralen öppen, var har fakturan tagit vägen? För en enklare vardag samlar vi det du behöver i vår nya Miva-app.

### Andel nöjda inom några områden

Återvinningscentraler	95 %
Kvalitet dricksvatten	95 %
Slamtömning	89 %
Kundservice	83 %

## Skaffa e-faktura och vinn

I maj blir din faktura digital. Med automatik får du då en e-postfaktura, som skickas till den e-postadress som du har registrerad hos oss. Ett smidigare alternativ är e-faktura. Då tar du emot och betalar dina fakturor direkt i din internetbank.

Vi lottar ut priser bland alla som valt att få våra fakturor som e-faktura via sin internetbank innan den 30 april. Läs mer på [miva.se/efaktura](http://miva.se/efaktura).



## Sms vid sen sophämtning

Nu skickar vi sms om sopbilen skulle bli sen. För att det ska fungera är det viktigt att vi har rätt mobilnummer. Kolla och uppdatera dina uppgifter på [miva.se/minasidor](http://miva.se/minasidor). Då får du även information om det exempelvis var dåligt skottat runt kärlet, avfallet var fastfruset eller kärlet stod på fel plats.

## Snart kommer slambilen

Har vi dina kontaktuppgifter meddelar vi när slambilen kommer via e-post eller sms 1–2 veckor innan tömningstillfället. Uppdatera dina uppgifter på [miva.se/minasidor](http://miva.se/minasidor). Du som saknar dator eller smartphone är välkommen att kontakta vår kundservice för att få veta din planerade tömningsvecka.

## Slut på Miva informerar i tryckt format

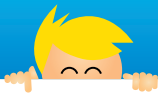
I maj börjar vi fasa ut pappersfakturan som ersätts av digitala fakturaalternativ. Det är ett sätt att effektivisera fakturahanteringen och minska både kostnader och miljöbelastning. En konsekvens blir också att denna tryckta version av Miva informerar kommer att upphöra. Men det behöver inte bli så

dramatiskt. Redan efter sommaren startar nämligen vårt nya digitala nyhetsbrev som skickas via e-post till alla privatkunder som har en e-postadress registrerad hos oss. Passande eftersom 8 av 10 kunder enligt vår färsk kundundersökning kan tänka sig att enbart få digital information från oss.



## Chatta med Mivo!

Vill du ha ett snabbt svar på en fråga – utan att ringa, skicka e-post eller söka? Chatta med Mivo på [miva.se](http://miva.se). Mivo finns tillgänglig dygnet runt och om frågan blir för svår skapas ett ärende till hans mänskliga kollegor på kundservice. Mivo är fortfarande ny på jobbet och lär sig hela tiden, så ha överseende om han inte har stenkoll på allt. Bedöm gärna svaret genom att klicka på tumme upp eller tumme ner. Vi ses i chatten!



# Frågor och svar

## **?** Varför kan trasig textil endast lämnas på Må återvinningscentral?

Att trasig textil för närvarande endast kan lämnas på Må är för att skaffa oss en bild av hur stora mängder det rör sig om. EU diskuterar dessutom redan en annan lösning – ett producentansvar för textil. Det innebär att de som tillverkar och säljer textil också ska ansvara för att det samlas in och återanvänds eller återvinns. Producenter måste då bygga upp system för att ta hand om textilierna. Av den anledningen vill vi inte skapa en för omfattande och kostsam insamling utan kunna anpassa den fortsatta insamlingen på bästa sätt. Vi tipsar om att samla trasig textil "på hög" och lämna på Må några gånger per år.

## **?** När måste jag ha en brun soptunna för matavfall?

Den 1 januari 2024 blev det obligatoriskt för alla kommuner att sortera ut sitt matavfall i enlighet med regeringens beslut och EU:s avfallsdirektiv. Miva har beviljats dispens från obligatorisk insamling fram till 2026. Fram

till dess är det alltså frivilligt att samla sitt matavfall i en brun soptunna. I början av 2026 kommer alla som saknar brunt sopkärl att få ett sådant helt automatiskt. Mer information om detta kommer i höst.

## **?** Stämmer det att alla snart ska sortera sina förpackningar hemma?

Ja, det stämmer. Från den 1 januari 2027 ska det som kallas fastighetsnära förpackningsinsamling finnas på plats. Det innebär att vi kommer att hämta förpackningar från alla flerbostadshus och villor vid ungefär samma plats där vi idag hämtar mat- och restavfall. Miva föreslår ett system för villor där pappers- och plastförpackningar samlas in i separata kärl, vilket i praktiken innebär att ett vanligt villahushåll får fyra olika sopkärl. Utredning pågår för hur förpackningar av metall och glas ska samlas in med hänsyn till bland annat eventuell förändring i lagstiftningen. Mer information om detta kommer i höst.

## **Svar på många fler vanliga frågor hittar du på [miva.se/svar](https://miva.se/svar).**

### Må återvinningscentral

Måndag–torsdag .....	7–20
Fredag .....	7–16
Lördag .....	10–14
Dag före helgdag .....	7–16

Slipp köer och planera ditt besök med hjälp av vår besöksprognos på [miva.se/ma](https://miva.se/ma). Där finns även driftstatus för pantmaskinen.

### Övriga återvinningscentraler

Bredbyn	Måndag .....	13–20
Björna	Tisdag .....	13–20
Bjästa	Onsdag .....	13–20
Husum	Torsdag .....	13–20

På alla orter självservice med  
Lämna själv-kort    Söndag–torsdag ... 9–20

Undantag i tiderna framgår på [miva.se/ort](https://miva.se/ort).

**Kundservice:** 0660-330 400, [info@miva.se](mailto:info@miva.se)  
**Öppettider:** måndag 9.00–15.00, tisdag–fredag 9.00–13.00  
**Felanmälan:** 0660-330 330  
**Växel:** 0660-330 300  
**Webbplats:** [www.miva.se](https://www.miva.se)  
**Besöksadress:** Sjögatan 4A, Örnsköldsvik

En del av **ÖRNSKÖLDSVIKS KOMMUNKONCERN**

