



GESTIONE DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>





MOntagne TEramane e Ambiente S.p.A

Via Savini 50 , Teramo, Tel 0861 252457 – Fax 0861 254085. Capitale sociale di Euro260.500,00 interamente versato, iscritta nel registro delle imprese di Teramo al n.121074, Cod.Fisc. e P.I. 00884890674,

SEZIONE I - RIFERIMENTI

1. Premessa

La Carta dei Servizi Ambientali ha la finalità di elevare e migliorare il livello dei servizi offerto nei riguardi non solo del committente del servizio, ma soprattutto nei riguardi dei singoli fruitori 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".

La "Carta dei Servizi Ambientali" si applica alle seguenti attività:

- Raccolta differenziata (attraverso la raccolta porta a porta dei rifiuti o presso le Piattaforme per la raccolta differenziata), servizio di gestione del verde pubblico, cimiteri e pulizia immobili;
- Spazzamento stradale manuale e macchinizzato;
- Gestione Centri di Raccolta e Stazioni Ecologiche;
- Trasporto dei rifiuti urbani presso i centri di smaltimento/recupero autorizzati.

2. Che cosa è a Carta della qualità dei servizi

La società Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. si impegna ad erogare e gestire il servizio di igiene urbana in base ai principi di qualità e di rispetto dei tempi dichiarati in questa Carta dei servizi dei rifiuti.

La Carta è una precisa scelta di chiarezza e trasparenza da seguire nel rapporto tra gli utenti e la società Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. infatti rappresenta lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce cosa deve attendersi dalla Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

La Carta dei servizi si riferisce ai servizi di gestione dei rifiuti urbani per i quali si paga al Comune la TARI (Tassa Rifiuti) che sono disciplinati dal Contratto di servizio per affidamento diretto a società "in house" e si riferisce alle attività di pulizia del territorio e gestione dei rifiuti, cioè alla raccolta, al trasporto, al recupero e allo smaltimento.

3. Dove trovarla

La Carta dei servizi viene messa a disposizione dalla Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. a ciascun cittadino del Comune servito. La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente:

- presso il servizio clienti, telefonando al numero 0861.252457;
- scaricandola direttamente dal sito www.moteambiente.it nella sezione "Amministrazione trasparente" alla voce "Servizi erogati".

4. Normativa di riferimento

In ordine cronologico tutti i riferimenti di legge che portano alla redazione della presente carta della qualità dei servizi:

D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei 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 degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

Legge 27 luglio 2000, n. 212 "Statuto dei diritti del contribuente";

Legge 24/12/2007 n. 244, Art. 2, che prevede l'obbligo per il soggetto Gestore di redigere e pubblicare la Carta 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.

D. Lgs. n. 74/2017. che prevede la rilevazione del grado di soddisfazione dei destinatari delle attività e dei servizi, e lo sviluppo qualitativo e quantitativo delle relazioni con i cittadini, e in particolare con i destinatari dei servizi;

D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33 in tema di "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni;

Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati;

Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)

SEZIONE II – CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

1. Gestore del servizio

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. è una società a capitale pubblico. La società per azioni denominata "MONTAGNE TERAMANE E AMBIENTE S.P.A.", è costituita ai sensi dell'art. 115, D.Lgs. 267/2000, nonché del libro V, titolo V, capo V, del Codice Civile.

Si tratta di una società multi-servizi a intero capitale pubblico di cui possono essere soci esclusivamente enti pubblici locali così come individuati dall'art. 2, comma 1, D.Lgs. 267/2000.

Sono Soci della "Montagne Teramane e Ambiente S.p.A." i comuni di **Basciano, Campi, Canzano, Castel Castagna, Castellalto, Castelli, Cellino Attanasio, Cermignano, Colledara, Cortino, Crognaleto, Fano Adriano, Isola del Gran Sasso, Montorio al Vomano, Penna S. Andrea, Pietracamela, Rocca S. Maria, Teramo, Torricella Sicura, Tossicia, Valle Castellana**, tutti della provincia di Teramo.

Attualmente Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. effettua il servizio di raccolta nei Comuni di Cellino, Cermignano, Colledara, Cortino, Crognaleto, Fano Adriano, Isola del Gran Sasso, Montorio al Vomano, Penna S. Andrea, Pietracamela, Rocca S. Maria, Tossicia e Valle Castellana.



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



La società svolge il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, il servizio di spazzamento sia manuale che meccanizzato mentre la gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti resta in capo ai comuni stessi

La società ha sede legale in Via Francesco Savini 50 c/o Camera di Commercio di Teramo, 64100 (TE).

La Società riporta le seguenti certificazioni di qualità:

UNI EN ISO 9001 Sistema di gestione della qualità

UNI EN ISO 14001 Sistema di gestione ambientale

UNI EN ISO 45001 Sistema di gestione della sicurezza

2. Schema regolatorio

I comuni scelgono lo schema regolatorio come esplicito nella tabella seguente, in base al quale viene determinato il livello qualitativo del servizio di cui alla presente Carta.

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p>SCHEMA I</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p>SCHEMA III</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p>SCHEMA II</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p>SCHEMA IV</p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

L'Ente territorialmente competente, anche su proposta motivata del gestore, può determinare eventuali obblighi di servizio e standard di qualità migliorativi e ulteriori rispetto a quelli previsti nello schema regolatorio di riferimento.

3. Principi fondamentali

La società è deputata alla gestione dei servizi pubblici locali, delle attività complementari ed opere connesse ai sensi di legge. La società garantisce i servizi pubblici locali di igiene urbana, verde pubblico, manutenzioni, cimiteri e pulizie ad essa affidati dai Comuni, nonché la progettazione e costruzione delle opere connesse per quanto di propria competenza.

Essa può inoltre provvedere alla realizzazione e alla gestione di impianti di tipo comprensoriale per il recupero, il trattamento o lo smaltimento dei rifiuti di natura urbana.



e-mail : info@moteambiente.com
 PEC : moteambiente@pec.it
 web : <http://www.moteambiente.com>



Con gli adempimenti del D.Lgs. 231/01 e l'istituzione del "controllo analogo" la Società può gestire i servizi d'igiene dei Comuni soci, con assunzione diretta degli stessi, nonché la raccolta e il trasporto dei rifiuti solidi urbani e assimilati.

Nello svolgimento delle proprie attività, Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. si ispira ai seguenti principi:

- **efficienza:** il primo obiettivo dell'efficienza è quello di garantire il rispetto dei principi considerati prioritari per i servizi pubblici adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.;
- **eguaglianza** dei diritti di tutti gli utenti: le regole relative ai rapporti con gli utenti sono uguali per tutti a prescindere da sesso, razza, religione e opinione politica;
- **imparzialità** nell'erogazione del servizio: nei confronti degli utenti vengono adottati criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **continuità** nell'erogazione del servizio: viene garantito l'impegno a fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni, mediante la propria struttura Vengono adottati i provvedimenti necessari per ridurre al minimo gli eventuali disservizi;
- **rispetto delle normative:** Montagne Teramane e Ambiente S.p.A si impegna a rispettare le prescrizioni di legge e le normative vigenti in materia di raccolta dei rifiuti;
- **riduzione dei rifiuti:** Montagne Teramane e Ambiente S.p.A si impegna a proporre suggerimenti per ridurre sia i quantitativi di rifiuti da smaltire sia la loro pericolosità, promuovendo anche iniziative per ogni forma di raccolta differenziata;
- **partecipazione e trasparenza:** l'utente ha diritto ad accedere alle informazioni aziendali che lo riguardano, può presentare relazioni e istanze, formulare suggerimenti ed inoltrare reclami per il miglioramento del servizio; A tale scopo il gestore provvede a: organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali, garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese),
- riservatezza tutte le informazioni in possesso della Montagne Teramane e Ambiente S.p.A relative agli utenti sono gestite nel rispetto della Privacy secondo Regolamento UE 2016/679 (gdpr)

Le modalità secondo cui deve essere svolto il servizio sono stabilite dal "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune socio e Montagne Teramane e Ambiente S.p.A affidataria del servizio in qualità di società "in House".

Il contratto con il Comune Socio prevede una durata di affidamento dai cinque ai dieci anni.

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. fornisce un servizio regolare e senza interruzioni. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore. Nel caso di interruzione programmata del servizio, la Montagne Teramane e Ambiente avvisa l'utenza della sospensione e della successiva ripresa del servizio con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile.



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



2. Servizi erogati

Montagne tTeramane e Ambiente è il gestore del servizio di raccolta dei rifiuti urbani, il servizio viene svolto nell'ambito territoriale dei Comuni soci secondo quanto previsto dal contratto stipulato, la società tramite il proprio sito istituzionale mette a disposizione del comune la presente carta dei servizi oltre al calendario di programmazione annuale degli interventi e la mappatura dei contenitori e delle infrastrutture dedicate al servizio.

La società garantisce la distribuzione sul territorio di secchi e mastelli a mezzo del proprio personale, è possibile effettuare la richiesta di attrezzature attraverso il n. telefonico 345.1569609 la riparazione e/o sostituzione delle attrezzature fornite è gratuita per la prima volta e a pagamento per le successive.

2.1. Tipologia di Rifiuto

Carta e cartone - Raccolta porta a porta - Gettare nel bidone bianco carta, cartone, giornali, riviste, quaderni, opuscoli, scatole, buste, sacchetti di carta. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, le scatole e gli scatoloni vanno piegati, le parti in plastica, metallo o altri materiali non riciclabili vanno eliminate.

Attenzione, non inserire fazzolettini sporchi, piatti e posate di carta sporchi, contenitori in carta accoppiata per vino, latte e succhi di frutta, carta e cartoni unti, carta plastificata, mozziconi di sigaretta.

Plastica/Barattolame - Raccolta Stradale - Gettare nella busta gialla solo gli imballaggi in plastica (bottiglie, flaconi, sacchetti, contenitori e vaschette alimentari, *blister*, pellicole, reggette per legare i pacchi, reti per frutta e verdura) e contenitori metallici (lattine, barattoli, vaschette e fogli in alluminio per alimenti). Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, le bottiglie vanno schiacciate, i contenitori degli alimenti vanno sciacquati, le parti in materiali non riciclabili vanno eliminate.

Attenzione, non inserire oggetti in plastica diversi dagli imballaggi, quali giocattoli, pennarelli e penne, CD, musicassette, videocassette, vasi).

Frazione umida - Gettare gli avanzi di cibo crudi e cotti (purché non siano caldi o liquidi) in sacchetti biodegradabili e riporli nell'apposito bidone marrone. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi inserendo solo sacchetti idonei. Attenzione, non conferire confezioni per alimenti, piatti e posate in plastica, contenitori per alimenti, lattine, mozziconi di sigaretta, pannolini, lettiera per animali, medicinali.

Frazione residua (indifferenziato) - Gettare nell'indifferenziato tutto ciò che non è riciclabile, utilizzare l'apposito bidone grigio. Vanno conferiti nell'indifferenziato: materiale compositi, gomma, garze e cerotti, mozziconi di sigarette, CD/DVD, carta plastificata, lettiera per gatti.

Vetro - Gettare il vetro (bottiglie, contenitori, bicchieri). Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, sciacquando i contenitori degli alimenti, le parti in plastica, metallo o altri materiali non riciclabili vanno eliminate. Si prega non lasciare né vetro né altri rifiuti fuori dai bidoni: è pericoloso per chi svuota il contenitore e per tutti i cittadini. Attenzione, non conferire specchi, tappi in sughero, plexiglass, lampadine e lampade, cristallo, piatti e tazzine, tubetti metallici e del dentifricio, pentole.



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



Calendari e programmi di raccolta – La raccolta segue un calendario impostato dal 1 gennaio al 31 dicembre di cui viene distribuita copia ad ogni utenza, il calendario contenente la tipologia di rifiuto raccolto per ogni data è consultabile e scaricabile anche dal sito istituzionale della Società (<http://www.moteambiente.it>) nell'area apposita dedicata a ciascun comune socio, laternativamente è possibile utilizzare una APP per smartphone **MOTE – Montagne Teramane e Amb**, disponibile su *Google Play* e *iPhone App Store* che , opportunamente impostata notifica la tipologia di rifiuto in raccolta nel giorno successivo.

I programmi annuali di raccolta sono consultabili ai seguenti link:

CERMIGNANO

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/1_item_2.pdf?v=1675160358

COLLEDARA

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/2_item_2.pdf?v=1675160723

CORTINO

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/3_item_2.pdf?v=1675160757

CROGNALETO

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/4_item_2.pdf?v=1675160835

FANO ADRIANO

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/5_item_2.pdf?v=1675160956

ISOLA DEL GRAN SASSO

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/12_item_2.pdf?v=1680543115

MONTORIO AL VOMANO

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/6_item_2.pdf?v=1675160993

PENNA S. ANDREA

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/7_item_2.pdf?v=1675161065

PIETRACAMELA

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/8_item_2.pdf?v=1675161107

ROCCA SANTA MARIA

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/9_item_2.pdf?v=1675161868

TORRICELLA SICURA

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/11_item_2.pdf?v=1680542969

TOSSICIA

https://www.moteambiente.it/uploads/model_19/.files/13_item_2.pdf?v=1683139638

VALLE CASTELLANA

<https://www.moteambiente.it/comuni/valle-castellana/48-10.html>

2.2. Raccolta in piattaforma

Per tutte le tipologie qui elencate, sono attive per i rispettivi cittadini o aziende convenzionate le piattaforme di Montorio al Vomano, Colledara, Rocca Santa Maria , Crognaletto:

Imballaggi in vetro;

Metallo;

Ingombranti;



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



Imballaggi in materiali misti;
Carta e cartone;
Legno;
Imballaggi in legno;
Rifiuti vegetali;
Imballaggi in carta e cartone;
Batterie al piombo;
Prodotti fotochimici;
Oli e grassi commestibili;
Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio;
Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi;
Abbigliamento/Prodotti tessili;
Televisori;
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui ai codici EER 200121, 200123 e 200135 (altri grandi bianchi).

2.3. Dove Siamo

Sede legale

Via Francesco Savini 50 c/o Camera di Commercio di Teramo.
64100 Teramo
Solo contatto telefonico al 0861- 252457
Lun - Ven dalle ore 9:00 alle 13:00

Centro Ecologico

Via Piane snc Zona Artigianale di Montorio al Vomano
Orari di apertura:
Da Lunedì a Venerdì ore 8.00 – 13.00
Martedì e Giovedì ore 14.30 – 16.30
Sabato ore 9.00 – 12.00

Stazione ecologica di Colledara

Contrada Sodere di Colledara
Orari di apertura:
Martedì ore 8.00 – 13.00
Mercoledì ore 8.00 – 13.00
Sabato ore 8.00 – 13.00

Centro ecologico di Rocca S.Maria

Contrada Imposte
Orari di apertura:
Mercoledì ore 8.00 – 13.00
Sabato ore 9.00 – 12.00

Centro ecologico di Crognaleto



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



Frazione Nerito
Orari di apertura:
Lunedì ore 9.00 – 13.00
Mercoledì ore 9.00 – 13.00
Sabato ore 9.00 – 12.00 / 13.30 – 15.30

L'accesso è consentito solo ai cittadini che figurano iscritti a ruolo per il pagamento della TARI.

2.4. Spazzamento strade

Il servizio di pulizia aree comunali viene svolto, come da calendario comunale di riferimento, nelle piazze e nelle vie principali delle frazioni. Con spazzatrice meccanica con cadenza periodica sendo quanto stabilito dal contratto con il comune e in occasione di particolari eventi cittadini e con operatori che effettuano lo spazzamento manuale.

2.5. Servizio di raccolta ingombranti/RAEE

Tra le attività svolte dalla Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. è previsto un servizio di raccolta ingombranti di tipo a chiamata da eseguirsi mensilmente su tutto il territorio.

Il servizio sarà prenotato da ogni cittadino che lascerà i propri recapiti e la tipologia di materiale da smaltire. Al raggiungimento di un numero opportuno di prenotazioni sarà eseguito un passaggio con preavviso telefonico. I tempi di attesa non supereranno i 15 gg.

Potranno essere conferiti rifiuti della seguente tipologia:

Materassi, Reti, Letti, Mobilio, Oggetti o parti di arredo, Divani, Poltrone, Panche, Sedie, Mobili da giardino, Giocattoli, Stufe a gas o a legna non funzionanti, Oggetti in plastica o metallo di grandi dimensioni.

Attenzione non conferire oggetti come: sanitari, vasellame e oggetti in cotto.

E' previsto un servizio di raccolta RAEE di tipo a chiamata da eseguirsi mensilmente su tutto il territorio:

Il servizio sarà prenotato da ogni cittadino che lascerà i propri recapiti e la tipologia di materiale da smaltire, al raggiungimento di un numero opportuno di prenotazioni sarà eseguito un passaggio con preavviso telefonico. I tempi di attesa non supereranno i 15 gg.

Stessa procedura viene seguita per il prelievo dei RAEE ,potranno essere conferiti rifiuti della seguente tipologia:

Lavatrici, Frigoriferi, Televisori, Computer, Apparecchiature elettriche/elettroniche in genere, Sono attive inoltre , come attività di ricezione presso gli eco-centri raccolte di Pile, Batterie Accumulatori, lampade al neon.

Il n. telefonico di riferimento per la prenotazione del ritiro dei rifiuti sopra menzionati è : 345.1569609

La prenotazione puo' essere fatta anche a mezzo di APP MOTE – Montagne Teramane e Amb, disponibile su *Google Play* e *iPhone App Store*.

2.6. Raccolta pile e farmaci scaduti

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. fornisce contenitori per la raccolta di pile da collocarsi nelle frazioni secondo le indicazioni del comune, i contenitori farmaci scaduti saranno consegnati alle farmacie.



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



2.7. Attività non facenti parte del servizio

Tra le attività svolte dalla Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. non rientrano :

- pulizia dei giardini
- manutenzione verde pubblico;
- raccolta foglie;
- raccolta siringhe;
- disotturazione caditoie e dei pozzetti stradali;
- servizio di sgombero neve.

Tali attività vengono svolte con contratti complementari e non rientrano nel perimetro della presente carte dei servizi.

2.8. Interruzioni del servizio

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. si impegna ad eseguire ogni servizio continuativamente secondo le disposizioni e tempistiche illustrate sul proprio sito web istituzionale nelle sezioni relative ai comuni serviti.

Eventuali interruzioni di servizio Vengono gestite secondo la seguente procedura:

Interruzione programmata – Sono diffusi avvisi che segnalano i luoghi e i tempi dell'interruzione con l'indicazione del periodo di recupero del mancato servizio

Interruzione per cause di forza maggiore non dipendenti dal gestore – Il recupero del servizio avviene alla cessazione dell'impedimento

Interruzioni per cause dipendenti dal gestore – Il recupero è programmato ed eseguito entro le 24 ore successive

SEZIONE IV – RAPPORTI CON L'UTENZA

I rapporti tra i cittadini e la Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, in virtù dei quali sono garantiti:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di trasparenza;
- partecipazione dei cittadini, compresa la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

1. Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. mette a disposizione le seguenti modalità illustrate in tabella:

Servizio	Come Funzione	Standard min/max
Domande su: <ul style="list-style-type: none">• Servizio di raccolta• Reclami	Numero di telefono di riferimento: 0861.252457 Giorni di apertura:	Disponibilità 30 ore/settimana Tempi di attesa max 5 min.



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



	Lunedì – Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 Numero servizi mobile <hr/> Tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 13.30 + pomeriggio martedì e giovedì dalle 15.00 – 17.00 <hr/> APP telefonica per prenotazione ingombranti, reclami e visione dei calendari di raccolta <hr/>	
Relazioni con il pubblico Domanda sul servizio Reclami Informazioni pratiche Distribuzione opuscoli	Sede: Via Francesco Savini 50 c/o Camera di Commercio di Teramo64100 Teramo (TE) Presso il Comune <hr/>	Disponibilità 20 ore settimanali Disponibilità 2 giorni settimanali per totale 8 Ore/settimana
Sito internet	http://www.moteambiente.it	Contenuti aggiornati mensilmente
Indirizzo e-mail	info@moteambiente.it	Risposta entro 3 gg.




2. Segnalazione di disservizi

Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. considera i reclami e le segnalazioni come importanti elementi per il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti.

Il cliente può segnalare eventuali violazioni di principi o di standard contenuti in questa Carta dei Servizi formulando un reclamo verbale o scritto alla Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. Per facilitare il Cliente è stato predisposto un modulo aziendale, allegato in fondo a questa Carta dei servizi, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. Il Cliente può fare le proprie segnalazioni scritte:

- per posta;
- a mezzo fax;
- via email;
- via app telefonica MOTE – Montagne Teramane e Amb, disponibile su *Google Play* e *iPhone App Store*.

Nel reclamo il cliente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso per l'istruttoria di verifica. Entro il termine massimo di 3 giorni dalla data di ricezione del reclamo, la Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. comunica l'esito finale: verbalmente se il reclamo o la richiesta sono stati formulati verbalmente; con risposta scritta se il reclamo o la richiesta sono stati formulati per iscritto o tramite app telefonica. 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 di conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 3 giorni decorrono dalla data di ricezione della

  ISO 14001 : 2015	e-mail : info@moteambiente.com PEC : moteambiente@pec.it web : http://www.moteambiente.com	 CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM ISO 9001 - ISO 45001
---	--	--

comunicazione da parte della Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. sia in caso di lettera semplice, sia in caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

3. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti con questa Carta dei Servizi dalla Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. erogatrice del servizio, possono rivolgersi alle associazioni di tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti oppure segnalare le inadempienze al Garante dei servizi locali quale organo di tutela degli utenti

I clienti possono rivolgersi anche alla Camera di Conciliazione istituita presso la locale Camera di Commercio

SEZIONE IV - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. per dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard qualità di seguito descritti.

1. Strumenti standard di qualità del servizio

Montagne Teramane e Ambiente S.p.A si colloca nello schema 2 della matrice regolatoria ai sensi della tabella 1, art. 53.1 del testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF). Pertanto si impegna a rispettare i seguenti standard di qualità:

Appendice 1 – obblighi del servizio previsti dallo schema regolatorio II - Intermedio

Indicatore	Obbligo -Schema II
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	n.a.
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

Tabella.1 – Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani previsti lo Schema Regolatorio II – INTERMEDIO

Indicatore	Schema II
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	80%



e-mail : info@moteambiente.com
 PEC : moteambiente@pec.it
 web : <http://www.moteambiente.com>



Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	80%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	80%
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione

Indicatore	Schema II
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	80%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.



e-mail : info@moteambiente.com
 PEC : moteambiente@pec.it
 web : <http://www.moteambiente.com>



Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	70%
---	-----

I fattori caratterizzanti la qualità del servizio che MOTE S.p.A. è determinata ad osservare sono:

- continuità e regolarità del servizio;
- tutela dell'ambiente;
- formazione del personale;
- procedure di comunicazione ed accessibilità agli utenti delle informazioni che li riguardano.

2. Comportamento del personale

Il personale di MOTE S.p.A. è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere alle loro esigenze, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento dei loro obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza.

L'utente svolge, inoltre, una funzione di controllo sul territorio al momento del prelievo constatando l'effettiva correttezza dello smaltimento dell'utente, nel caso di anomalie non esegue il prelievo lasciando un adesivo di non conformità che evidenzia l'errore di conferimento rilevato.

3. Collaborazione del cittadino

Il cittadino può, con il suo comportamento, influire sensibilmente sul risultato finale del servizio fornito. Il contributo dell'utente, come ad esempio il corretto utilizzo dei contenitori per i rifiuti, è per l'azienda di importanza fondamentale.

Il cittadino collabora al miglioramento dell'ambiente in cui vive. Inoltre attraverso una maggiore sensibilità alla raccolta differenziata e al mantenimento della pulizia del suolo pubblico, rende migliore l'immagine del proprio Comune.

Al fine di individuare importanti spunti di miglioramento del nostro servizio, viene attuata una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente tramite un sondaggio compilabile *on line* reperibile nella sezione "Soddisfazione Utenti" del sito www.moteambiente.it.



Di seguito il link [Impresa, territorio e sostenibilità \(airtable.com\)](https://airtable.com).

4. Campagne di informazione e sensibilizzazione

La Società MOTE S.p.A. si impegna allo scopo di garantire una corretta informazione dell'utente sulle iniziative aziendali che possono interessarlo. In particolare, l'azienda mette a disposizione gli strumenti e i mezzi di comunicazione di seguito elencati:

- giornate ecologiche;
- incontri informativi;
- app telefonica per informazioni, prenotazione e reclami.

Maggiori informazioni sulle modalità organizzative sono disponibili presso l'ufficio relazioni con il pubblico. La Carta dei servizi è disponibile sul sito internet www.moteambiente.it nella sezione "Amministrazione trasparente", alla voce "Servizi erogati".

	<p>e-mail : info@moteambiente.com PEC : moteambiente@pec.it web : http://www.moteambiente.com</p>	
---	---	---

5. Validità della Carta

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo 4 relativo all'informazione. La carta ha validità triennale e va rivista e aggiornata annualmente, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



MODULO SEGNALAZIONE DISSERVIZI

Il/La sottoscritto/a _____ nato/a a _____
il __/__/__ Codice Fiscale _____ residente a _____
indirizzo _____ tel. _____ e-mail _____

SEGNALA UN DISSERVIZIO PER I SEGUENTI SERVIZI NEL COMUNE DI _____

- Omissione servizio di raccolta differenziata in via/piazza _____ numero civico ____
della seguente tipologia di rifiuto:
 carta/cartone il __/__/____ plastica/barattolame il __/__/____ frazione umida il __/__/____
 frazione mista (indifferenziato) il __/__/____ vetro il __/__/____
- Mancato ritiro di ingombranti a domicilio in via/piazza _____ numero civico ____
Servizio previsto in data __/__/____
- Igiene urbana e del suolo carente via/piazza/parco _____
in data __/__/____
- Scortesia del personale addetto alla raccolta in data __/__/____
via/piazza _____ numero civico ____
- Scortesia del personale addetto al centro di raccolta via/piazza _____
in data __/__/____
- Impossibilità di contattare il numero di supporto clienti in data __/__/____
numero telefono del chiamante _____
- Scortesia/impreparazione dell'operatore - chiamata del __/__/____
numero telefono del chiamante _____
- Scortesia/impreparazione dell'operatore del Punto Ambiente del Comune di _____
Via _____, accesso effettuato il __/__/____ alle ore __: __
- Altro _____

NOTE

Il problema si è presentato per la prima volta: SI NO

Dichiara altresì di essere a conoscenza che il trattamento dei dati personali di cui al Regolamento generale per la protezione dei dati personali (UE) n. 2016/679 – GDPR - avverrà in conformità a quanto previsto dall'informativa in calce solo per fini istituzionali e nei limiti di legge.

Data _____ Firma leggibile per esteso del dichiarante _____



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>



Informativa ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR) e della normativa italiana di armonizzazione

Ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento Europeo 2016/679 (in seguito, anche, "GDPR") e della normativa italiana di armonizzazione, viene precisato che i dati personali dell'interessato vengono raccolti e trattati da Montagne Teramane e Ambiente S.p.A, in qualità di titolare del trattamento e per tale ragione rende le informazioni relative al trattamento dei dati personali.

Finalità e modalità del trattamento.

I dati forniti verranno utilizzati esclusivamente per una corretta gestione del reclamo. Non verrà dato corso a segnalazioni anonime. Il conferimento dei dati per tale finalità è facoltativo, ma la mancata comunicazione non permetterà al Titolare di prendere in carico il reclamo e dare adeguata risposta al segnalante. I dati forniti vengono acquisiti e trattati con il supporto di mezzi cartacei, informatici o telematici atti a memorizzare, gestire e trasmettere i dati stessi e comunque mediante strumenti idonei a garantire la loro sicurezza e riservatezza.

Base giuridica del trattamento

Il trattamento dei dati personali viene effettuato dal Titolare del trattamento ai sensi dell'art. 6 lett. b) del GDPR.

Comunicazione e diffusione dei dati

Il trattamento dei dati personali sarà effettuato dal personale interno del Titolare in qualità di Incaricati del trattamento. I dati forniti potranno essere comunicati al Comune di pertinenza per quanto di competenza di quest'ultimo quale titolare autonomo del trattamento.

Titolare e Responsabile della protezione dei dati

Il titolare del trattamento dei dati personali è Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. con sede in Via Francesco Savini 50 c/o Camera di Commercio di Teramo, 64100 (TE). Per contattare il Titolare si invii una comunicazione all'indirizzo e-mail info@moteambiente.it. Il Responsabile della protezione dei dati personali è una persona appartenente alla società "Profili Aziendali" Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali potrà avvenire inviando una e-mail a info@gdpr.it.

Periodo di conservazione dei dati personali

I dati personali saranno conservati dal Titolare nel pieno rispetto dei principi di necessità, minimizzazione, limitazione della conservazione, mediante l'adozione di misure tecniche e organizzative adeguate al livello di rischio dei trattamenti, per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati e comunque per il periodo previsto dalla legge.

Categorie dei dati trattati

I dati personali oggetto di trattamento per il perseguimento delle finalità sopra descritte sono: dati anagrafici (nome, cognome, codice fiscale, indirizzo di residenza, documento d'identità), dati di contatto (numero di telefono, indirizzo e-mail), dati riguardanti la motivazione del reclamo.

Diritti degli Interessati

In relazione al trattamento dei dati, è Sua facoltà esercitare i diritti previsti dagli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, (riprodotti in forma abbreviata in calce alla presente *policy*). Per l'esercizio dei Suoi diritti può rivolgersi al Titolare del trattamento inviando una comunicazione scritta all'indirizzo postale del Titolare o una e-mail a info@moteambiente.it.

DIRITTI DELL'INTERESSATO **Articoli da 15 a 22 Regolamento Europeo 2016/679**

Ai sensi degli articoli da 15 a 22 del Regolamento Europeo 2016/679, l'interessato ha diritto di ottenere dal titolare la rettifica, l'integrazione o la cancellazione (c.d. diritto all'oblio) dei suoi dati personali; il diritto di ottenere la limitazione del trattamento e il diritto alla portabilità dei dati, il diritto di opposizione al trattamento dei dati personali, compresa la profilazione, ed infine, il diritto di proporre reclamo all'Autorità Garante.



e-mail : info@moteambiente.com
PEC : moteambiente@pec.it
web : <http://www.moteambiente.com>

