



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;
- Gestione centri di Raccolta e Stazioni Ecologiche;
- Trasporto dei rifiuti solidi urbani presso i centri di smaltimento/recupero.

2. Che cosa è

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 TARSU (Tassa Rifiuti Solidi Urbani) che sono disciplinati dal Contratto di servizio per affidamento diretto 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.com nella sezione "Amministrazione trasparente" alla voce "Servizi erogati".

SEZIONE II - TUTELA DEL CLIENTE

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:



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



- 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: Lunedì – Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 Numero servizi mobile Tutti i giorni feriali dalle 8.30 alle 13.30 + pomeriggio martedì e giovedì dalle 15.00 – 17.00 APP telefonica per prenotazione ingombranti, reclami e visione dei calendari di raccolta	Disponibilità 30 ore/settimana Tempi di attesa max 5 min.
Relazioni con il pubblico Domanda sul servizio Reclami Informazioni pratiche Distribuzione opuscoli	Sede: Via Francesco Savini 50 c/o Camera di Commercio di Teramo 64100 Teramo (TE) Presso il Comune	Disponibilità 20 ore settimanali Disponibilità 2 giorni settimanali per totale 8 Ore/settimana
Sito internet	http://www.moteambiente.com	Contenuti aggiornati mensilmente
Indirizzo e-mail	info@moteambiente.com	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*.



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



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 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 III - PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

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, Campli, 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 Cermignano, Colledara, Cortino, Crognaleto, Fano Adriano, Montorio al Vomano, Penna S. Andrea, Pietracamela, Rocca S. Maria, Tossicia e Valle Castellana.

I relativi calendari sono disponibili nella home del sito www.moteambiente.com.

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

1. 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.

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.



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



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;
- **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;
- **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.

2. Raccolta differenziata

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



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



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 mista (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.

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 e Colledara:

Imballaggi in vetro;

Metallo;

Ingombranti;

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).

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



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



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

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

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.

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.



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



6. Raccolta pile e farmaci scaduti

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

7. Attività non facenti parte del servizio

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

- pulizia dei giardini e svuotamento cestini;
- spazzamento manuale;
- manutenzione verde pubblico;
- raccolta foglie;
- raccolta siringhe;
- pulizia dei mercati settimanali;
- servizi in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- 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.

8. Servizi disponibili a pagamento

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. svolge servizi di pulizia cimiteri, verde pubblico, servizio di manutenzione generale, servizio di pulizie di immobili pubblici, pulizia caditoie, gestione delle acque.

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. Raccolta differenziata utenze domestiche - raccolta porta a porta

Le tipologie, il colore dei contenitori e frequenza sono elencati di seguito (il servizio di raccolta viene svolto come da calendario comunale di riferimento):

• organico (bidoncino MARRONE)

A ciascuna utenza domestica viene consegnato un bidoncino marrone da 10 litri, un bidone da 30 litri per portare l'organico in strada e opportune buste biodegradabili.

Frequenza di raccolta: 3 giorni alla settimana;

• rsu indifferenziato (bidoncino GRIGIO)

A ciascuna utenza domestica verrà consegnato un bidone grigio da 30 litri da esporre nei giorni di raccolta.

Frequenza di raccolta: 1 giorno alla settimana;

• carta e cartone (cassonetto BIANCO)

A ciascuna utenza domestica viene consegnato un bidoncino bianco da 30 litri, per portare la carta in strada.

Frequenza di raccolta: 1 volta/settimana;

• vetro (cassonetto GRIGIO)



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



A ciascuna utenza domestica utilizzerà il bidoncino grigio dell'indifferenziato, per portare il vetro in strada.

frequenza di raccolta: 1 volta/15 giorni;

- **plastica/barattolame** (busta GIALLA)

A ciascuna utenza domestica viene consegnato un kit di buste gialle da 120 litri, per portare la plastica in strada.

Frequenza di raccolta: 1 volta/15 giorni.

2. Raccolta differenziata utenze non domestiche

Per le utenze non domestiche saranno incrementati alcuni passaggi in funzione della attività prevalente, come indicato nelle tabelle allegate di seguito, ad esempio i ristoranti e gli alberghi potranno avere uno svuotamento ulteriore in un giorno apposito della settimana che sarà concordato al momento dell'avvio del servizio.

Si ricorda che la stazione ecologica di Montorio al Vomano o di Colledara di proprietà di Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. restano comunque al servizio dei cittadini qualora vi fossero esigenze particolari di smaltimento. Le tipologie e il colore dei contenitori sono elencati di seguito:

- **organico**

Alle utenze commerciali verranno consegnati o un kit di sacchetti biodegradabili e un bidone da 360 litri di colore marrone;

- **rsu indifferenziato**

Alle utenze commerciali verranno consegnati: bidoni da 240 litri di colore grigio;

- **carta**

Alle utenze commerciali verrà consegnato un bidone da 360 litri colore bianco;

- **plastica**

Alle utenze commerciali verrà consegnato un bidone da 360 litri colore giallo;

- **vetro**

Alle utenze commerciali verrà consegnato un bidone da 360 litri colore verde;

- **raccolta pile**

Per la raccolta delle pile e batterie esauste si procederà come di seguito:

Installazione, in prossimità di esercizi commerciali e non (tabaccheria, ferramenta, giornali etc.), di idonei raccoglitori per la raccolta delle pile esauste;

- **raccolta medicinali scaduti**

In prossimità delle farmacie, si provvederà, alla installazione di contenitori idonei per la raccolta di medicinali scaduti. Lo svuotamento di tali contenitori verrà effettuato con ausilio di ditta specializzata per la loro raccolta e trasporto.

3. Certificazioni

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. si sta dotando di un sistema di gestione ambientale certificato secondo la norma UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 ed è in fase conclusiva la certificazione OHSAS.



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

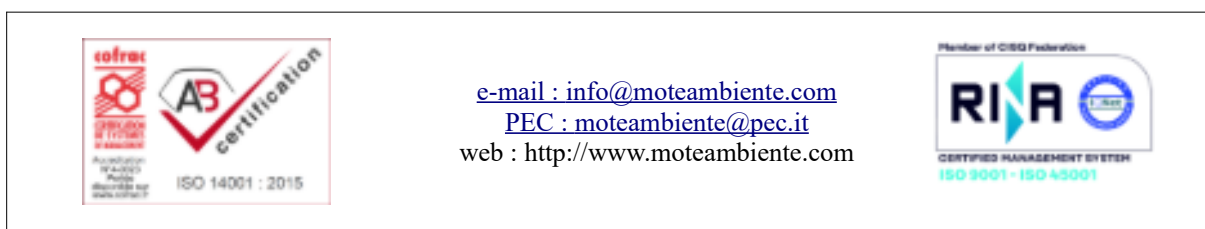


4. Strumenti standard di qualità del servizio

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:

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 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%
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 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%
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.

5. 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.

6. 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.com.

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

7. 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.com nella sezione "Amministrazione trasparente", alla voce "Servizi erogati".

SEZIONE V - TARIFFA DEL SERVIZIO E MODULI

1. Tariffa del servizio

Si rimanda a quanto stabilito dal Regolamento comunale.

2. Modalità di riscossione

Nel Comune è il Comune stesso che determina, applica e riscuote la tassa sui rifiuti.

La maggior parte dei cittadini è consapevole che la pulizia dell'ambiente e il decoro del proprio Comune dipendono sia dal proprio comportamento che dal senso civico altrui. Il comune è tenuto a vigilare affinché i cittadini svolgano correttamente la raccolta differenziata.



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



Inoltre, nel tempo, lo sforzo compiuto da ciascun cittadino nella corretta gestione del rifiuto porterà anche ad un risparmio (meno tasse).

3. 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, in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.

4. Indicatori processi

Processo	Indicatore	Valore	Risultato 2018
Erogazione servizi	n. non conformità per sito / mese	< 3/mese	2
	Consegna Kit consegnati/iscritti al ruolo	> 65%	75%
	Efficienza di programmi di raccolta: incidenza dei costi /fatturato	<60%	52%
Manutenzione	Costo di manutenzione ordinaria/importo del servizio	1%	0,08%
Manutenzione	Costo di manutenzione straordinaria/importo del servizio	<1%	0
	Giorni di fermo macchina/ giorni di lavorazione	< 1/20	0
Personale	n. giorni di assenza/giorni lavorati	<10%	0,8%
	Coerenza dei requisiti posseduti		
Acquisti	n. non conformità causa ritardi manutenzioni	10% su interventi effettuati	0
Rapporti con utenza e comuni	n. reclami /giorni lavorati		0
	n. richieste soddisfatte/n.richieste		100%
	Grado di soddisfazione clienti	>3 per ogni parametro	Vedi di seguito

5. Specifiche prestazioni ambientali

COMUNE	2017	2018	NOTE	AZIONI
Cermignano		68,32	inizio servizio 01/07/2019	
Colledara	68,06%	68,46%		
Cortino		48,00%	Inizio servizio Giugno 2018	
Crognaleto	65,81%	60,96%	il comune vede aumento di utenze nel periodo estivo, causa seconde case e turisti.	inizio servizio di porta a porta spinto dal mese di dicembre 2018
Fano Adriano	69,00%	60,86%	il comune vede aumento di utenze nel periodo estivo, causa seconde case e turisti.	inizio servizio di porta a porta spinto dal mese di agosto 2019
Montorio al Vomano		76,59	Inizio servizio Aprile 2019	
Pietracamela	63,45%	64,40%		
Rocca Santa Maria		63,50%	Inizio servizio Giugno 2018	
Valle Castellana		57,40%	Inizio servizio Giugno 2018	

6. Risultati ingombranti/Reclami

Nei Comuni dove si svolgono i servizi di raccolta e trasporto rifiuti mediante porta a porta o mediante servizio ponte, si svolge a chiamata il servizio di raccolta ingombranti. Si è provveduto a



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



effettuare un report degli interventi di raccolta, divisi tra RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche) e ingombranti. Riportiamo di seguito i report statistici per comune. C'è da considerare che molti Comuni durante l'anno hanno pochissimi abitanti e vivono principalmente sul turismo estivo.

REPORT INGOMBRANTI LUGLIO 2018 - LUGLIO 2019						
COMUNE	UTENZE	RAEE	INGOMBRANTI	TOT INTERVENTI	% INTERV/UTENZE	NOTE
Cermignano	600	13	9	22	3,67%	inizio servizio 01/07/2019
Colledara	1042	238	313	551	52,88%	
Cortino	617	15	20	35	5,67%	
Crognaleto	1794	48	76	124	6,91%	
Fano Adriano	752	6	26	32	4,26%	
Montorio al Vomano	3850	214	218	432	11,22%	inizio servizio 01/04/2019
Pietracamela	790	18	27	45	5,70%	
Rocca Santa Maria	431	12	50	62	14,39%	
Valle Castellana	800	10	15	25	3,13%	
TOT		574	754	1328		

I reclami pervenuti per la mancata erogazione di servizi, risultano gestiti in modo efficace. Per alcune contestazioni si è provveduto a rendere maggiormente efficaci le comunicazioni con i clienti dato che le contestazioni fanno riferimenti a difettosità imputabili alla tipologia di particolari lavori per cui l'azienda ha implementato specifica procedura che descrive effetti della zincatura su particolari di diversa forma e dimensione.

Negli ultimi otto mesi sono pervenute 12 non conformità sull'erogazione dei servizi, le comunicazioni dei disservizi avvengono in maniera diretta dai cittadini (tramite telefono, cellulare aziendale, app telefonica) o tramite referente Comunale.

7. Tabelle indicatori

Verifica dei materiali consegnati

Cermignano

N. Iscritti a ruolo	942	
N. kit consegnati	659	70%

Colledara

N. Iscritti a ruolo	1.127	
N. kit consegnati	1100	88 %



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



Crognaleto

N. Iscritti a ruolo	1.836	
N. kit consegnati	1.420	77 %

Fano Adriano

N. Iscritti a ruolo	752	
N. kit consegnati	615	82%

Montorio al Vomano

N. Iscritti a ruolo	4131	
N. kit consegnati	2891	70%

Pietracamela

N. Iscritti a ruolo	789	
N. kit consegnati	421	53 %

Penna S.Andrea

N. Iscritti a ruolo	866	
N. kit consegnati	606	70%

Cortino

N. Iscritti a ruolo	617	
N. kit consegnati	401	64 %

Rocca Santa Maria

N. Iscritti a ruolo	431	
N. kit consegnati	271	62 %

Tossicia

N. Iscritti a ruolo	1077	
N. kit consegnati	807	75%

Valle Castellana

N. Iscritti a ruolo	800	
N. kit consegnati	511	63 %

Valore fuori range ma ritenuto comunque conforme causa inagibilità post sisma di molte abitazioni



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



8. Programma obiettivi

Ad oggi è stato stabilito di conservare la struttura degli obiettivi che risultano ancora significativi e di interesse per la direzione; gli stessi sono coerenti con la valutazione dei rischi e delle opportunità.

Per rendere più efficace il riesame della direzione si stabilisce di pianificare altro riesame ad inizio 2020 al fine di una maggiore coerenza e aderenza ai flussi finanziari ed economici dell'azienda (aspetto tenuto in alta considerazione).

Durante il prossimo riesame saranno opportunamente posti in correlazione i fattori di rischio con gli obiettivi di miglioramento in termini di qualità e ambiente.

Processo	Obiettivo	Attività	Risorse/ investimenti	Tempi di attuazione	Responsabilità
Erogazione servizi	raccolta differenziata rispetto a raccolta globale > 65%	Sensibilizzazione cittadini tramite incontri pubblici, manifesti, pubblicità, pubblicazioni, <i>depliants</i> Pianificare giri raccolta efficaci.	€ 4.000,00	31.12.2020	DT
Erogazione servizi	Ottimizzazione raccolta	Divulgazione app per <i>smartphone</i> per ottimizzazione servizi	€ 5.500,00	31/12/2020	UT
Commerciale	Acquisizione di nuovi appalti	Sensibilizzazione attraverso riunioni in assemblea Progettazione e presentazione di servizi che siano innovativi rispetto a quelli già in essere presso i comuni associati		31.12.2020	DT
Commerciale	Ottimizzazione servizio	Installazione di stazioni ecologiche automatizzate per l'ottimizzazione del servizio di raccolta differenziata	30,000,00	31.12.2020	UT



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



Gestionale	Organigramma aziendale	La Società sta riorganizzando l'organigramma aziendale per rimodulare e rendere più efficienti le lavorazioni	5,000,00	31.12.2020	
Impiantistica	Progetto piattaforma imballaggi	La Società ha un finanziamento Regionale per la realizzazione di un impianto per il recupero degli imballaggi	1.750,000,00	31.12.2020	UT
servizi	Acquisizioni di servizi di verde, pulizia stradale, cimiteri e pulizia immobili	La Società ha modificato lo statuto sociale e si è trasformata in una multiservizi. L'obiettivo è quello di acquisire nuovi servizi in ambito del verde e delle pulizie		31.12.2020	UT

Tra gli obiettivi principali della Società per il prossimo anno, c'è la realizzazione di una piattaforma di imballaggi cofinanziata dalla Regione Abruzzo. Il progetto della piattaforma è in corso di approvazione presso gli enti preposti. L'impianto è autorizzato per 50.000 T/anno di imballaggi, si possono conferire all'interno del centro: vetro, carta e plastica e valutare in futuro se ampliarlo a ingombranti e sfalci e potature. L'impianto razionalizzerebbe i costi di trasporto e usura mezzi che ad oggi risultano elevati per via delle distanze di percorrenza

Per ottimizzare l'efficienza della struttura la Società si è dotata di un organigramma dal quale risultano le aree di competenza di ciascun ufficio e di ciascun impiegato dell'area tecnico/amministrativa.



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.com. 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.com.

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>

