



Montagne Teramane e Ambiente S.p.A

*C.so. Cerulli, 59, Teramo, Tel 0861 252457 – Fax 0861 254085. Capitale sociale di Euro 260.500,00 interamente versato, iscritta nel registro delle imprese di Teramo al n.121074, Cod.Fisc. e P.I. 00884890674,
e-mail info@moteambiente.com internet <http://www.moteambiente.com>.*

RACCOLTE DIFFERENZIATE DOMICILIARI E STRADALI Carta dei Servizi

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 di alcune tipologie di rifiuto o presso le Piattaforme per la raccolta differenziata);
- 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 ed a 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 nel rapporto tra gli utenti e la società Montagne Teramane e Ambiente S.p.A.: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che 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 disciplinate dal Contratto di servizio per affidamento diretto e si riferisce alle attività di pulizia del territorio ed alla 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 della Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. nella sezione "Attività" alla voce "Servizi raccolte domiciliari"
- scaricandola dal sito del comune

SEZIONE II -TUTELA DEL CLIENTE

Irapporti tra i cittadini e la Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

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

1. Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, la Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. mette a disposizione i seguenti modi:
Come funziona

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: Lunedii – Venerdì dalle 8.30 alle 13.30 Numero Verde Tutti i giorni feriel dalle 8.30 alle 13.30 + pomeriggio martedì e giovedì dalle 15.00 – 17.00	Disponibilità 30 ore/settimana Tempi di attesa max 5 min
Relazioni con il pubblico Domanda sul servizio Reclami Informazioni pratiche Distribuzione opuscoli	Sede: Corso Cerulli 59 64100 Teramo 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. Reclami

MOTE S.p.A. considera ireclami e le segnalazioni come importanti elementi per il monitoraggio del livello di soddisfazione dei clienti.

Cliente può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli 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 sue segnalazioni scritte:

- per posta
- a mezzo fax
- via email

consegnando il reclamo presso l'Ufficio Relazione con il pubblico.

Il cliente può esprimere il 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 10 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. 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 ipotinabili per la conclusione. Nel caso di reclamo scritto, i 10 giorni decorrono dalla data di ricezione della comunicazione da parte della Montagne Teramane e Ambiente S.p.A., sia nel caso di lettera semplice, sia nel caso di raccomandata con ricevuta di ritorno.

3. Organi di tutela

I clienti che rilevano inadempienze rispetto agli obblighi assunti dalla Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. erogatrice del servizio con questa Carta dei Servizi, possono rivolgerci 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 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, Castelli, Castellalto, Cellino, 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..

La società ha la sua sede legale in Corso Cerulli 59 a Teramo

PRINCIPI FONDAMENTALI

La società è deputata alla gestione dei servizi pubblici locali, attività complementari ed opere connesse ai sensi di legge, la società garantisce i servizi pubblici locali di igiene urbana 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, trattamento o 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 trasporto dei rifiuti solidi urbani e assimilati;

Nello svolgimento delle proprie attività, MOTE 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 dal 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 La MOTE si impegna a rispettare le prescrizioni di legge e le normative vigenti in materia di raccolta dei rifiuti.

RIDUZIONE DEI RIFIUTI La MOTE si impegna a proporre suggerimenti per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e 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 MOTE relative agli utenti sono gestite nel rispetto della Privacy secondo la Legge 675/96 e s.m.i.

Le modalità secondo cui deve essere svolto il servizio sono stabilite dal "Contratto di servizio" sottoscritto tra il Comune socio e la MOTE affidataria del servizio in qualità di società "in House".

Contratto con il Comune Socio prevede una durata di affidamento pari a cinque 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 con congruo

anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile sia della sospensione sia della ripresa del servizio.

In media ogni anno la Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. è chiamata a gestire circa _____ kg di rifiuti, pari circa 437 kg di rifiuti per ogni cittadino residente (Residenti _____)

Dato che il Comune di _____ ha un'estensione territoriale di _____ kmq si producono in media ogni anno _____ kg di rifiuti per kmq.

Vediamo nel dettaglio come sono organizzate le attività di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti.

1. Raccolta differenziata

1.1 Tipologia di Rifiuto

Carta e cartone -Raccolta domiciliare - Gettare nel contenitore 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 domiciliare - Gettare nel contenitore giallo 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) nell'apposito bidone . 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 caldi ne liquidi, in sacchetti biodegradabili e nell'apposito bidone. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi inserendo solo sacchetti idonei. Attenzione, non conferire nel confezioni per alimenti, piatti e posate in plastica, contenitori per alimenti, lattine, mozziconi di sigaretta, pannolini, lettiera per animali, medicinali.

Vetro -Gettare il vetro (bottiglie, contenitori, bicchieri) . Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti, i contenitori degli alimenti vanno sciacquati, le parti in plastica, metallo o altri materiali non riciclabili vanno eliminate. Si prega non lasciare nè vetro nè altri rifiuti fuori dai bidoni: è pericoloso per chi svuota il contenitore e per tutti i cittadini. Attenzione, non conferire nell'apposito

specchi, tappi in sughero, plexiglass, lampadine e lampade, cristallo, piatti e tazzine, tubetti metallici e del dentifricio, pentole.

Raccolta porta a porta La raccolta dei rifiuti avviene il ritiro porta a porta presso il domicilio degli utenti. I rifiuti raccolti capillarmente sono

Carta/Cartone

Plastica/lattine

Vetro

Rifiuto indifferenziato

Rifiuto organico

1.3 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

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
AbbigliamentoProdotti tessili
Televisori
Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso diverse da quelle di cui alla voce 200121, 200123 e 200135 (altri grandi bianchi).

1.4 – Dove Siamo

Ecocentro di Montorio al Vomano

Via Piane snc Zona Artigianale di Montorio al Vomano

Orario di apertura

Lunedì ore 9.00 – 13.00

Martedì ore

Mercoledì ore 9.00 – 13.00

Giovedì 14.00 – 17.00

Venerdì ore 10.30 – 13.00

Stazione ecologica di Colledara

Contrada Sodere di Colledara

Orario di apertura

Lunedì ore 8.00 – 13.00

Martedì ore 8.00 – 13.00

Mercoledì ore 8.00 – 13.00

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

2. Raccolta indifferenziata

MOTE effettua la raccolta della frazione residua secca non altrimenti recuperabile mediante raccolta porta a porta presso il domicilio utenti con frequenza settimanale nel giorno di martedì

L'utente deve gettare i rifiuti non diversamente differenziabili quali stracci, mozziconi di sigaretta, oggetti in plastica diversi dagli imballaggi, piatti e bicchieri di carta sporchi, penne e cancelleria, carta plastificata, negli appositi contenitori grigi. Chiediamo ai cittadini di collaborare con noi per ridurre l'ingombro dei rifiuti.

Non c'è motivo di abbandonare i rifiuti a bordo strada: non solo perchè provoca danni all'ambiente ed incidenti ma anche perchè questo comportamento è indecoroso per i comuni.

3. Raccolta di rifiuti biodegradabili da sfalci e potature

La raccolta puo' essere gestita sia in piattaforma che attraverso il prelievo a domicilio, in questo secondo caso è necessaria la collaborazione del cittadino a rendere maneggevole per il carico e lo scarico il rifiuto opportunamente impacchettato in sacchi.

4. 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 salvo diverse indicazioni espressamente previste in contratto:

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 7 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 tipo :sanitari, vasellame e oggetti in cotto.

E' previsto un servizio di raccolta RAEE di tipo a chiamata da eseguirsi come per gli ingombranti 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 7 gg.

Potranno essere conferiti rifiuti della seguente tipologia:

Lavatrici, Frigoriferi, Televisori, Computers, Apparecchiature elettriche/elettroniche in genere.

5. 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
- 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;

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. Servizi disponibili a pagamento

La Montagne Teramane e Ambiente S.p.A. svolgerà in futuro anche altri servizi a pagamento che il singolo cittadino potrà richiedere direttamente. I servizi a pagamento che si sta pensando di introdurre consistono nella eliminazione delle discariche abusive su aree pubbliche il cui costo e modalità dovranno essere concordate con apposito contratto specifico.

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 di qualità di seguito descritti.

Raccolta differenziata utenze domestiche -raccolta porta a porta

Le raccolte interessate dal servizio previa distribuzione dei contenitori sono:

Carta-cartone, plastica-barattolame, vetro, Organico, Indifferenziato

Il colore e la frequenza di svuotamento sono elencati di seguito

• CARTA E CARTONE

Contenitore BIANCO

frequenza di raccolta : settimanale

• VETRO

Contenitore VERDE

frequenza di raccolta : settimanale

• PLASTICA/BARATTOLAME

Contenitore GIALLO

frequenza di raccolta : settimanale

• ORGANICO

bidoncino MARRONE

frequenza di raccolta : 2o3 giorni alla settimana secondo quanto stabilito in contratto;
nelle grandi utenze come ristoranti e alberghi si eseguirà un passaggio aggiuntivo all'occorrenza

• RSU INDIFFERENZIATO

bidoncino GRIGIO

frequenza di raccolta : settimanale

Per le utenze non domestiche i contenitori avranno adeguata capienza e all'occorrenza saranno incrementati alcuni passaggi in funzione della attività prevalente,

Si ricorda che la stazione ecologica di Montorio al Vomano o di Colledara di proprietà MO.TE.s.p.a. restano comunque al servizio dei cittadini qualora vi fossero esigenze particolari di smaltimento.

Particolari prescrizioni

ORGANICO: 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. Alle utenze commerciali verranno consegnati o un kit di sacchetti biodegradabili e un bidone da 360 litri

RSU INDIFFERENZIATO: a ciascuna utenza verrà consegnato un bidone grigio da 30 litri da esporre nei giorni di raccolta. Alle utenze commerciali verranno consegnati: bidoni da 240 litri di colore grigio.

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, giornalai 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 raccolta e trasporto a tale medicinali.

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 in autonomia.

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 degli altri. Basta che un solo condomino non faccia la raccolta differenziata in modo corretto per far prendere la multa all'intero condominio. Inoltre, nel tempo, lo sforzo compiuto da ciascun cittadino nella corretta gestione del rifiuto porterà anche un risparmio (meno tasse).

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 9000

3.1 - Strumenti standard di qualità del servizio

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.

3.2 Comportamento del personale

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 degli obblighi. I dipendenti, inoltre, sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con l'utenza e sono dotati di tesserino di riconoscimento.

3.3 Collaborazione del cittadino

Il cittadino può, tramite il suo comportamento, modificare sensibilmente il 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, inoltre, al miglioramento dell'ambiente in cui vive e all'immagine del Comune, attraverso una maggiore sensibilità alla raccolta differenziata e al mantenimento della pulizia del suolo pubblico.

È attuata una rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente sul nostro servizio tramite questionario, i cui risultati saranno analizzati per individuare spunti di miglioramento del nostro servizio.

4. Campagne di informazione e sensibilizzazione

la Società MOTE S.p.A. si impegna allo scopo di garantire una corretta informazione all'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

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 archivio

5. Validità della Carta

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo 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.

6. Modulo di reclamo

Spettabile
Montagne Teramane e Ambiente
Corso Cerulli 59 64100
Teramo
Tel 0861.252457
Fax 0861.254085
E-mail info@moteambiente.com

Io sottoscritto _____ residente a _____

con il seguente recapito telefonico _____

Esprimo il seguente reclamo

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo :

Via fax al seguente numero : _____

Via Posta elettronica al seguente indirizzo : _____

Con lettera al seguente indirizzo : _____

Data _____

Firma _____

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 13 del D. Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

Data _____

Firma _____

7. Modulo segnalazioni

Spettabile

Montagne Teramane e Ambiente

Corso Cerulli 59 64100

Teramo

Tel 0861.252457

Fax 0861.254085

E-mail info@moteambiente.com

Formulo il seguente suggerimento

