Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI

SOMMARIO

1 Premessa 4
2 Riferimenti 5
3 Validità della Carta dei Servizi 6
4 L'impegno di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. 7
5 Servizi oggetto della CARTA 9
6 Sistema di gestione integrato per la qualità, la sicurezza e l'ambiente 10
7 L'Azienda 11
8 Mission 12
9 Servizi di igiene urbana 13
10 Servizi di raccolta porta a porta 15
11 Servizi di raccolta a chiamata 16
12 Raccolta del rifiuto secco residuo 17
13 Spazzamento stradale 18
14 Centro comunale di raccolta 19
15 Sportello TARI 21
16 Servizio di Verde Pubblico 24
17 Servizi cimiteriali 25
18 Progettazione e costruzione 27
19 Segnaletica stradale 28
20 Verifica impianti termici 30
21 Calendario dei servizi e comunicazione 31
22 Standard di qualità del servizio 32
23 Tutela del rapporto con l'utenza 33
24 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato 34

25 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale 35

26 **Fascia di puntualità per gli appuntamenti organizzati** 36

27 Semplificazione delle procedure 37

28 Procedure di reclamo 38

29 Riferimenti aziendali 40

1 Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di servizi pubblica utilità: è un vero patto tra il cittadino che usufruisce dei servizi e l'Azienda che li eroga. L'obiettivo è la piena e consapevole partecipazione del cittadino al fine di garantire il miglioramento dei rapporti ed il raggiungimento del livello pattuito di qualità dei servizi.

La Carta dei Servizi è uno strumento importante per l'esercizio dei diritti dei cittadini, che possono esercitare un controllo dei servizi erogati e valutarne la corrispondenza con quelli formalizzati nella carta.

Nello stesso tempo la carta dei servizi oltre a riconoscere i diritti e valorizzarne l'esercizio, chiede in cambio l'impegno del cittadino al rispetto dei propri doveri civici osservando le norme contenute nella regolazione dell'Ente in tema di raccolta differenziata e igiene urbana nel il territorio cittadino.

2 Riferimenti

- Documento per la consultazione ARERA 352/2019/r/rif "*Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati - Inquadramento generale e primi orientamenti*";
- Deliberazione ARERA 226/2018/R/rif del 5 aprile 2018, con cui l'Autorità ha disposto l'avvio di un procedimento per la regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati (di seguito: RU) "al fine di migliorare il sistema di regolazione del ciclo dei rifiuti, anche differenziati, urbani e assimilati, per garantire accessibilità, fruibilità e diffusione omogenee sull'intero territorio nazionale nonché adeguati livelli di qualità in condizioni di efficienza ed economicità della gestione […] ", in coerenza con quanto disposto dall'articolo 1, comma 527, della legge 27 dicembre 2017, n. 205, recante "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020" (di seguito: legge n. 205/2017);
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, recante "Principi per l'erogazione dei servizi pubblici";
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 art.1, comma 461;
- Decreto Interministeriale dell'11 aprile 2008 e Allegato "piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi nel settore della pubblica amministrazione";
- Decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50, "Codice dei contratti pubblici", art.34.

3 Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi ha validità temporale pari a quella degli accordi convenzionali.

Essa Potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'Ente, dal Gestore e dall'Utenza.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso gli sportelli Te.Am. S.p.A., a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico sui siti Internet www.teramoambiente.it.e www.differenziatateramo.it .

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino dell'esercizio sono da considerarsi riferiti a condizioni normali di esercizio, intese come la normale attività svolta dal Gestore per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento.

Sono esclusi gli eventi dovuti a eventi, fatti o accadimenti indipendenti dalla volontà e dalle capacità della Te.Am. S.p.A., di carattere straordinario, contingibile e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

4 L'impegno di Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A.

Te.Am Teramo Ambiente S.p.A :

- si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti di tutti gli utenti nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna discriminazione di razza, sesso, religione, lingua ed opinione politica;
- si impegna a prestare una particolare attenzione ai soggetti diversamente abili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali più deboli;
- contrae l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti di cittadini a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio: il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami in modo semplice e diretto;
- si impegna a garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino. L'eventuale sospensione o riduzione del servizio non dipendente dalla volontà dell'azienda (impedimenti di terzi, scioperi, eventi naturali) sarà tempestivamente comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi disponibili (sito web, media locali, etc);
- si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglior espletamento possibile degli stessi;
- si avvale di una struttura organizzativa, impegnata in attività continue di verifica e controllo della qualità dei servizi, che consente in tempi brevi di rispondere alle criticità rilevate con azioni correttive adeguate;
- riconosce la necessità di instaurare rapporti di collaborazione con i cittadini-utenti e con i soggetti istituzionali al fine di un miglioramento del servizio, della diffusione di buone pratiche per la riduzione della produzione dei rifiuti;
- si impegna ad instaurare con i propri cittadini-utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati. A tale scopo si avvale di una struttura organizzativa (Infopoint) che le consente di monitorare costantemente il regolare svolgimento delle azioni programmate e, in caso di bisogno e di urgenza, di intervenire con tempestività. Gli operatori adottano comportamenti improntati a responsabilità,

collaborazione, buona fede, correttezza ed educazione nei confronti dell'utenza. Gli operatori dedicano attività assidua e diligente al disbrigo delle mansioni assegnate, con particolare riguardo alle attività che richiedono un contatto diretto con l'utenza.

- avrà cura che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga in conformità alle previsioni del Regolamento (UE) 2016/679 e del D.Lgs. 196/2003 come modificato D.Lgs. 101/2018 consentendo in modo agevole l'esercizio dei diritti degli interessati;
- si impegna ad erogare servizi efficaci ed efficienti con scelte tese al miglioramento continuo dei servizi;
- pone la massima attenzione nell'utilizzo di un linguaggio semplice e di immediata comprensione e ne controlla l'efficacia.

5 Servizi oggetto della CARTA

I servizi oggetto della presente Carta sono i seguenti:

- raccolta e trasporto rifiuti urbani nella definizione di cui all'art. 183 del D.Lgs n.152/2006 e ss.mm.ii. ed in particolare:
  - raccolta in modo differenziato della frazione secca non recuperabile, compresi pannolini e pannoloni, della frazione umida, della carta e del cartone, della plastica, del vetro e dei metalli (lattine e banda stagnata), prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche;
  - raccolta in modo differenziato di rifiuti pericolosi quali pile esaurite, medicinali scaduti, contenitori etichettati T e/o F, accumulatori al piombo, neon, oli esausti, rifiuti da costruzione e demolizione prodotti da utenze domestiche;
  - raccolta dei rifiuti ingombranti, dei RAEE domestici, indumenti usati e degli scarti verdi;
  - gestione del Centro Comunale di Raccolta dei rifiuti urbani (ecocentro);
  - trasporto dei rifiuti differenziati indicati ai precedenti punti presso impianti autorizzati di recupero o smaltimento;
- spazzamento delle strade dell'intero territorio comunale;
- campagna di formazione e sensibilizzazione;
- servizi di verde Pubblico;
- servizi cimiteriali;
- segnaletica stradale;
- verifica impianti termici.

6 Sistema di gestione integrato per la qualità, la sicurezza e l'ambiente

L'esperienza maturata nel corso degli anni, la diversificazione dell'offerta e la sua completezza, la tecnologia come elemento di innovazione e la formazione come aspetto fondamentale per qualificare le risorse umane, aiutandole nella costruzione della loro professionalità, sono state scelte coraggiose che la Te.Am. S.p.A. ha saputo affrontare e vincere con successo.

A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni dei cittadini/utenti, alla tutela dell'ambiente e di altri fattori rilevanti quali la sicurezza dei lavoratori, di terzi, l'efficienza della prestazione, il miglioramento continuo dei servizi resi, la Te.Am. S.p.A. si è dotata di un sistema di Gestione integrato coerente con i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001,UNI EN ISO 14001 E BS OHSAS 18001.

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A., attuando la propria politica integrata Qualità Ambiente e Sicurezza, definisce e rende noto a tutti i dipendenti ed agli interlocutori esterni i principi cui si ispira e gli impegni assunti nella conduzione del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani.

RINA 1861

CISQ is a member of IQNet
THE INTERNATIONAL CERTIFICATION NETWORK
www.iqnet-certification.com
IQNet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world.
IQNet is composed of more than 30 bodies and counts over 150 subsidiaries all over the globe.

CERTIFICATO N. / CERTIFICATE No. EMS-5223/S

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE AMBIENTALE DI
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE ENVIRONMENTAL MANAGEMENT SYSTEM OF

TE.AM. TERAMO AMBIENTE S.P.A.

VIA MELCHIORRE DELFICO 73 64100 TERAMO (TE) ITALIA

NELLE SEGUENTI UNITÀ OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIONAL UNITS

VIA MELCHIORRE DELFICO 73 64100 TERAMO (TE) ITALIA
VIA ARTI E MESTIERI 86039 TERMOLI (CB) ITALIA
CORSO UMBERTO I, 49 86039 TERMOLI (CB) ITALIA
VIA DEL VEZZOLA, 25 64100 TERAMO (TE) ITALIA
CONTRADA CARTECCHIO 64100 TERAMO (TE) ITALIA
CONTRADA CARAPOLLO 64100 TERAMO (TE) ITALIA E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

ISO 14001:2004

E AL REGOLAMENTO TECNICO ACCREDIA RT-09

PER I SEGUENTI CAMPI DI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING FIELD(S) OF ACTIVITIES

IAF:39
IAF:28
IAF:34
IAF:35

7 L'Azienda

La Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. è una società mista pubblico-privata che si è costituita il 25 novembre 1995, per diventare operativa il successivo 1 marzo 1996 con Capitale Sociale €1.291.000,00.

I Soci Pubblici, che detengono il 51,00% delle azioni, sono:

Comune di Teramo: 49,00%

- MO.TE. Ambiente S.p.A. (ex CO.R.S.U. Consorzio Comprensoriale per la Costruzione e gestione associata degli Impianti di Smaltimento di Rifiuti Solidi Urbani): 2,00%

Il Socio Privato detiene il 49,00 % delle azioni.

Il Consiglio di Amministrazione in carica è composto da:

- Un Presidente e un Consigliere, di nomina pubblica;
- Un Amministratore Delegato.

Il Collegio Sindacale in carica è formato da:

- Tre Sindaci effettivi;
- Un Sindaco Supplente.

8 Mission

Un Te.Am al Servizio dell'Ambiente così recita lo slogan, sintesi perfetta dell'impegno che l'Azienda pone nella tutela dell'Ambiente e nel decoro cittadino.

La Te.Am. S.p.A. dispone di **un team** di circa 150 dipendenti che si occupano, ogni giorno, dell'igiene e del decoro urbano della città di Teramo.

La versatilità del proprio modello organizzativo multiservice le consente di operare con grande professionalità su vari ambiti e le ha permesso di acquisire un ruolo di primo piano nella gestione integrata dei servizi ambientali.

Proprio nella tutela e nella valorizzazione dell'ambiente cittadino la Te.Am. S.p.A. ha individuato il settore centrale delle sue attività, senza però trascurare una linea di sviluppo che integra tecnologie e servizi ambientali innovativi.

La ricerca costante di livelli di efficienza ed operatività, basati sulla competenza del personale e sulla tecnologia, è il principale obiettivo che la Te.Am. S.p.A. persegue sin dal primo giorno di attività.

Il cuore dell'attività aziendale è quello dei servizi di igiene urbana, grazie ai quali gestisce l'intero ciclo dei rifiuti, dalla loro raccolta al loro recupero/smaltimento, attraverso una perfetta integrazione tra i servizi ambientali (raccolta differenziata, raccolta rifiuti urbani indifferenziati, spazzamento, pulizia e lavaggio delle strade) e quelli legati al trattamento (trasporto rifiuti urbani speciali anche pericolosi, stoccaggio e smaltimento).

Oltre che nel settore dell'igiene urbana, la Te.Am. S.p.A. è attiva nella gestione del verde pubblico e dei servizi cimiteriali, nella segnaletica stradale, e nella verifica degli impianti termici.

9 Servizi di igiene urbana

La tecnologia più avanzata, e la scelta di porre la risorsa umana sempre al centro della gestione di ogni singola fase, hanno garantito una completezza che si traduce in una serie di prestazioni che possono essere ripartite nelle seguenti macrocategorie:

- Raccolte differenziate;
- Raccolta rifiuti non riciclabili e ingombranti;
- Spazzamento strade;
- Pulizie e lavaggi;
- Trasporto rifiuti urbani speciali anche pericolosi;
- Trattamento e stoccaggio dei rifiuti;
- Centro Raccolta Comunale;

Il calendario "porta a porta" contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto differenziato per ogni raccolta e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (sacchetti, contenitori, orari e giorni).

Te.Am S.p.A e il Comune di Teramo garantiscono agli utenti del territorio comunale, il conferimento diretto dei rifiuti differenziati in un'area appositamente attrezzata, denominata Centro di Raccolta Rifiuti ubicato nella zona di Carapollo.

Nella stessa area sarà localizzato anche il Centro del Riuso.

I principali obiettivi sono:

- Igiene e decoro del territorio;
- riduzione della quantità e della pericolosità dei rifiuti da avviare al trattamento/smaltimento, con la minimizzazione dell'impatto ambientale dei processi;
- recupero di materiali nella fase di trattamento finale;
- promozione di comportamenti più corretti da parte dei cittadini, caratterizzati da cambiamenti significativi in termini di consumi, a beneficio di politiche di prevenzione e riduzione.

In virtù di questi obiettivi la Te.Am. S.p.A. ha integrato le raccolte differenziate, servendosi di diversi sistemi di intercettazione, quali:

- porta a porta;
- compostaggio domestico;
- contenitori mono e multi materiale;
- servizi personalizzati per le grandi utenze;
- Centro Comunale di Raccolta a disposizione dei cittadini.

La raccolta porta a porta attiva sul territorio del Comune di Teramo consente il recupero di:

- rifiuti organici;
- carta;
- cartone e cartoncino;
- plastica/imballaggi metallici;
- vetro;
- rifiuto secco residuo, compresi pannolini e pannoloni.

La raccolta stradale attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- rifiuti urbani pericolosi: pile esauste e farmaci scaduti;
- olio esausto.

La raccolta a chiamata attiva sul territorio dell'Ente consente il recupero di:

- rifiuti ingombranti (es. armadi, materassi, reti metalliche metalli, etc..);
- legno;
- Raee (Rifiuti da apparecchiature elettroniche ed elettriche);
- Sfalci Vegetali.

10 Servizi di raccolta porta a porta

Il servizio consiste nella raccolta domiciliare "porta a porta" dei rifiuti conferiti a cura delle utenze domestiche e non domestiche in contenitori o sacchi posti al piano terra di ogni stabile, nella parte esterna della recinzione, lungo il marciapiede o la strada.

L'operatore ricolloca il contenitore svuotato nel luogo in cui era stato posizionato dall'utenza e si obbliga a pulire il punto di conferimento.

Qualora il rifiuto conferito non sia conforme, l'operatore non effettua la raccolta lasciando presso l'utenza una segnalazione recante le motivazioni della mancata raccolta.

11 Servizi di raccolta a chiamata

Il ritiro di *rifiuti ingombranti, verdi, beni durevoli e RAEE* da fabbricati o da altri insediamenti civili è attivato dall'utente previo appuntamento attraverso il numero Verde 800/2530320.

Te.Am S.p.A si impegna ad evadere la richiesta entro 15 giorni.

Le utenze sensibili (utenti con età superiore ai 70 anni o persone segnalate dall'Amministrazione Comunale perché affette da disabilità) possono segnalare in via riservata specifiche esigenze.

Il ritiro della *frazione verde* prodotta dalle utenze domestiche, nonché del *legno non trattato,* è attivato dall'utente previo appuntamento attraverso il Numero Verde. Il gestore si impegna ad evadere la richiesta entro 15 giorni.

12 Raccolta del rifiuto secco residuo

Tutti quei rifiuti residuali (Secco – non riciclabile) per i quali non è ancora attiva una specifica raccolta differenziata, devono essere conferiti negli appositi contenitori di colore grigio.

Il calendario "porta a porta" contiene un elenco esemplificativo delle tipologie di rifiuto indifferenziato e specifiche indicazioni relative alla modalità di conferimento (contenitori, orari e giorni).

Inoltre, il Gestore prevede la raccolta di rifiuti ingombranti, che può avvenire attraverso due differenti modalità :

- il servizio a domicilio, al quale si può accedere tramite prenotazione all'apposito Numero Verde;
- il conferimento diretto da parte dei cittadini presso Centro Comunale di Raccolta

Il quadro dei servizi è completato dalla raccolta delle siringhe abbandonate, servizio che viene svolto a chiamata ed in stretta collaborazione con l'Amministrazione Comunale, le Autorità Sanitarie e le Forze dell'Ordine. Nello svolgere questo servizio, gli operatori adottano tutte le precauzioni sanitarie e di sicurezza e lo eseguono entro le 12 ore dalla segnalazione pervenuta.

13 Spazzamento stradale

Lo spazzamento, che consiste nella rimozione dei rifiuti dal suolo pubblico, deve considerarsi come un servizio teso a garantire costante decoro.

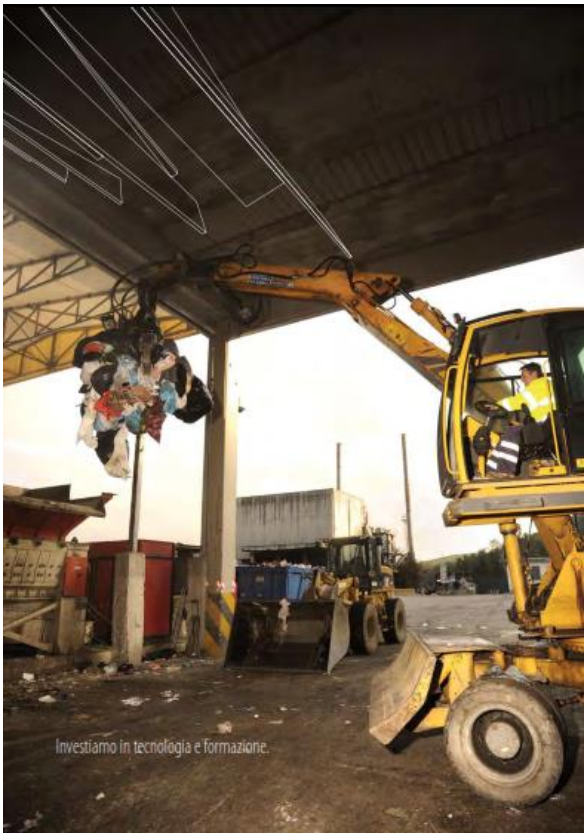
L'aspetto manuale rimane ancora importante, se non insostituibile, anche se lo spazzamento integrato diventa una scelta obbligata.

Gli Operatori, che precedono l'autospazzatrice, individuano di volta in volta i punti a maggiore difficoltà di intervento per il veicolo meccanizzato, e procedono allo spazzamento, creando degli accumuli in punti che ne facilitano l'intervento. Tale sinergia operativa consente di rendere fruibile il servizio meccanizzato praticamente in tutte le aree della città e aumenta l'efficienza dell'intero servizio.

Questi, in sintesi, sono gli obiettivi e le caratteristiche dello spazzamento stradale:

- pulizia strade;
- svuotamento cestini gettacarte;
- lavaggio pensiline;
- lavaggio portici e strade;
- pulizia e lavaggio sottopassaggi;
- estirpazione erbe nascenti (interstizi);
- pulizia caditoie stradali.

14 Centro comunale di raccolta



Nel Centro Comunale di Raccolta sito in c.da Carapollo, è possibile conferire rifiuti differenziati, nel pieno rispetto dell'ambiente, se si osservano regole precise.

Un addetto della Te.Am. S.p.A., opportunamente formato, fornisce agli utenti del Centro di raccolta, informazioni sulle regole di conferimento ed indicazioni specifiche anche sulle operazioni di scarico, che sono effettuate direttamente dall'utente.

Nel Centro Comunale di Raccolta si possono conferire le seguenti categorie di rifiuti: carta e cartone, legno non trattato, vetro, metalli e materiali ferrosi, plastica, umido organico, materiali ingombranti e beni durevoli, rifiuti elettrici ed elettronici di provenienza domestica (monitor, radio, tastiere, frigoriferi, lavatrici ecc.), materiali inerti (derivati da piccole manutenzioni domestiche effettuate direttamente dal conduttore della civile abitazione), residui da sfalci e potature (raggruppati in fascine di piccole dimensioni), oli commestibili di provenienza domestica, pneumatici di provenienza domestica (senza parti metalliche), accumulatori al piombo, pile e batterie di provenienza domestica, medicinali scaduti, etc..

Il conferimento dei rifiuti nel Centro di Raccolta Comunale è gratuito per tutti i residenti nel Comune di Teramo.

I soggetti conferitori sono tenuti a:

- conferire esclusivamente i materiali ammessi;
- conferire i materiali già suddivisi per tipologie ossia differenziati all'origine;
- ridurre all'origine i volumi degli ingombranti e degli imballaggi;
- attenersi alle indicazioni del personale preposto nonché quelle riportate dalla segnaletica
- soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento.

E' vietato l'abbandono di rifiuti fuori e/o in prossimità del Centro Comunale di raccolta di Carapollo. In generale l'art. 192, comma 1, del D.Lgs. 152/2006 vieta l'abbandono e il deposito incontrollati di rifiuti sul suolo e nel suolo.

15 Sportello TARI

TARI è l'acronimo di "Tassa Rifiuti", e rappresenta la tassa comunale sui rifiuti destinata a finanziare integralmente i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti.

È necessario pagare la TARI se si possiedono, occupano o detengono, a qualsiasi titolo (proprietà, usufrutto, comodato, locazione, ecc.):

- locali (quindi tutte le strutture fissate al terreno e chiuse minimo su tre lati);
- aree scoperte, ossia tutte quelle superfici prive di edifici o di strutture edilizie, di spazi circoscritti che non costituiscono parte integrante del locale adibiti a qualsiasi uso che producono rifiuti urbani e assimilati.

Sono invece escluse:

- le aree scoperte accessorie o di pertinenza di locali soggetti a Tari (per esempio: balconi e terrazze scoperte, cortili, giardini), ad eccezione di quelle operative;
- le aree comuni condominiali di cui all'art. 1117 del Codice Civile che non siano detenute o occupate in via esclusiva, come androni, scale, ascensori, stenditoi o altri luoghi di passaggio o di utilizzo comune tra i condomini.

La tassa sui rifiuti la paga chi occupa l'immobile indipendentemente se proprietario o inquilino in affitto.

In caso di occupazione temporanea, di durata inferiore ai sei mesi nel corso dello stesso anno solare, la TARI è dovuta dal possessore dei locali e delle aree a titolo di proprietà, uso, usufrutto, diritto di abitazione o superficie.

I cittadini non sono tenuti ad effettuare il calcolo della TARI. Il Comune, attraverso il Gestore, calcola l'ammontare della tassa e invia al contribuente l'avviso di pagamento.

La base di calcolo della TARI è la superficie calpestabile, cioè i metri quadrati netti misurati al filo interno delle murature. Per le utenze domestiche la TARI viene calcolata in base alla superficie calpestabile dell'alloggio e al numero di occupanti.

Per l'applicazione della TARI si considerano le superfici dichiarate o accertate ai fini dei precedenti tributi (Tarsu o Tares), salvo intervenute variazioni.

Per il calcolo della Tari si distinguono due macrocategorie di utenze (ai sensi del D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158):

- utenze domestiche: superfici adibite a civile abitazione e relative pertinenze (differenziate in sei tariffe in funzione del numero dei componenti il nucleo familiare);
- utenze non domestiche: le restanti superfici, tra cui le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere (suddivise in 30 categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione rifiuti).

A loro volta ciascuna delle macrocategorie sono assoggettate a tassazione in virtù di una tariffa, suddivisa in due parti:

- una quota fissa, determinata in base alle componenti essenziali del costo del servizio, in particolare ai costi di investimento per le opere e relativi ammortamenti;
- una quota variabile, rapportata ai costi di gestione per lo smaltimento dei rifiuti.

L'importo della tassa viene poi maggiorato del Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene ambientale (D. Lgs. 30/12/1992, n, 504, art. 19), pari al 5% dell'importo della tassa. Sulla TARI non è applicata l'IVA.

La società Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. gestisce per il Comune di Teramo, l'accertamento, la riscossione (che include le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento), gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, ed il rapporto con gli utenti.

A CHI RIVOLGERSI

Per la presentazione delle denunce, la fornitura della modulistica e la richiesta di qualsiasi informazione al riguardo occorre rivolgersi all'Ufficio TARI, ubicato in Piazza Garibaldi n. 55. L'apertura al pubblico dell'Ufficio TARI è la seguente:

	Mattino	**Pomeriggio**
Lunedì	11:00 – 13:00	16:00 – 17:30
Martedì	11:00 – 13:00	16:00 – 17:30
Mercoledì	Chiuso	
Giovedì	11:00 – 13:00	16:00 – 17:30
Venerdì	11:00 – 13:00	16:00 – 17:30
Sabato	Chiuso	

Per presentare la dichiarazione di nuova occupazione, di rettifica o di cessazione di occupazione si invita ad utilizzare i modelli pubblicati nella sezione modulistica dei siti www.teramoambiente.it e www.differenziatateramo.it.

16 Servizio di Verde Pubblico

"Alla conoscenza e alla formazione, abbiamo aggiunto un altro elemento: la nostra passione"

Lo spazio aperto pubblico è una componente fondamentale dell'area urbana, e, si auspica, in continua crescita.

La sua cura è uno degli elementi più richiesti dal cittadino, tanto da essere diventata un vero e proprio elemento di valutazione, funzionale a misurare l'operato dell'azienda.

Convinta dell'importanza del verde pubblico per il miglioramento della qualità della vita nelle aree urbane, Te.Am. S.p.A. si dedica con cura alla sua progettazione e manutenzione e fa ricorso in tal senso, non soltanto a conoscenze specifiche e approfondite su un'amplissima varietà di elementi e attività, ma anche e soprattutto al fattore umano, la cui azione si traduce in pura passione.

La cura e la manutenzione del Verde Pubblico presenta azioni molteplici e diversificate, che vanno dalla pulizia di aree verdi, alla realizzazione di aiuole fiorite, al diserbo, all'azionamento manuale, o a mezzo centraline, di tutti gli impianti di irrigazione presenti nell'area di competenza.

17 Servizi cimiteriali

"Una gestione completa del servizio "

Le attività inerenti il servizio cimiteriale sono divise funzionalmente in quattro aree:

1. attività operativa;
2. attività amministrative e di front-office;
3. attività tecniche e progettuali;
4. attività di recupero crediti.

Dal punto di vista gestionale e operativo i servizi cimiteriali prevedono:

- pulizia e manutenzione ordinaria di viali e aree verdi;
- lavaggio periodico delle pavimentazioni;
- manutenzione ordinaria delle attrezzature;
- disinfestazioni periodiche;
- tumulazioni (sistemazione del feretro in un manufatto in pietra, cemento o altro materiale);
- inumazioni;
- estumulazioni (apertura del loculo e riporto all'esterno del feretro);
- esumazioni;
- raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti cimiteriali;
- traslazioni.

Gli uffici cimiteriali hanno sede presso il cimitero urbano di Villa Pavone con i seguenti orari:

- dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 14.00
- orario al pubblico dal lunedì al sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00.

18 Progettazione e costruzione

"*Innovare è una nostra prerogativa*"

Il management della Te.Am. S.p.A. ha provveduto ad arricchire ulteriormente il pacchetto dei servizi per i cimiteri ed ha inserito altri due elementi, ritenuti fondamentali per completare la propria offerta: la progettazione e la costruzione di nuove strutture.

La Te.Am. S.p.A. è tra le prime aziende in Italia ad aver supportato la realizzazione di loculi, cappelle e altri manufatti per la sepoltura con Piani Regolatori Cimiteriali progettati ad hoc per le Amministrazioni comunali.

Altro differenziale competitivo di Te.Am. S.p.A. è la capacità di realizzare e gestire Impianti di Cremazione.

19 Segnaletica stradale

"Il nostro impegno per la circolazione stradale: lavorare per la vostra sicurezza."

Il servizio di Segnaletica Stradale, con operatori dedicati in esclusiva, prevede lo svolgimento delle seguenti attività di manutenzione ordinaria che possono essere regolamentate con i comuni attraverso specifiche convenzioni:

- segnaletica orizzontale;
- segnaletica verticale;
- impianti semaforici.

Accanto a quelle appena descritte, che sono le attività primarie, il servizio si occupa anche della manutenzione e del posizionamento dei cestini gettacarta.

Con riferimento alla segnaletica orizzontale le attività che la Te.Am. S.p.A. esegue sono le seguenti:

- il rinnovo della segnaletica orizzontale;
- la realizzazione di nuova segnaletica o la dismissione di parti di quella esistente;
- il rifacimento della segnaletica in caso di rifacimento dei manti stradali, anche parziali, dovuti a riparazioni.

Quanto alla segnaletica verticale, le attività svolte sono le seguenti:

- sostituzione di cartelli verticali;
- acquisto e riposizionamento di cartelli usurati installati sul territorio.

Infine, riguardo agli impianti semaforici gli operatori della Te.Am. S.p.A. si occupano della attività di manutenzione che si articola nelle seguenti fasi:

- manutenzione esterna delle centraline;
- pulizia delle lanterne;
- sostituzione del corpo o di parti della lanterna e dei dispositivi di segnalazione usurati dal tempo.

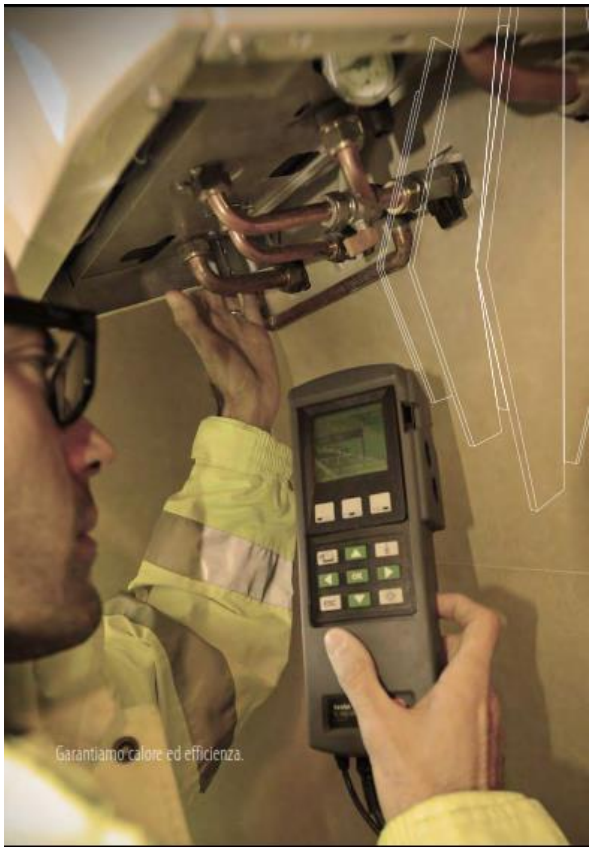
Lavoriamo per la vostra sicurezza

20 Verifica impianti termici

"*La nostra tecnologia al servizio della vostra tranquillità*."

Forte della sua tecnologia e della professionalità delle sue risorse, la Te.Am. S.p.A. opera nel settore impianti termici per conto delle Amministrazioni locali ai sensi della legge 10/1991,D.P.R. 412/93, del D. Lgs. 192/05 e s.m.i., L.R. Abruzzo 17/2007,DPR 74/2013.

L'azienda mediante tecnici ispettori qualificati controlla il corretto stato di esercizio e manutenzione degli impianti termici, qualunque ne sia la potenza. I nostri controlli contribuiscono a migliorare l'efficienza operativa degli impianti, a consumare meno energia, a garantire una maggiore sicurezza, a diminuire l'inquinamento atmosferico.



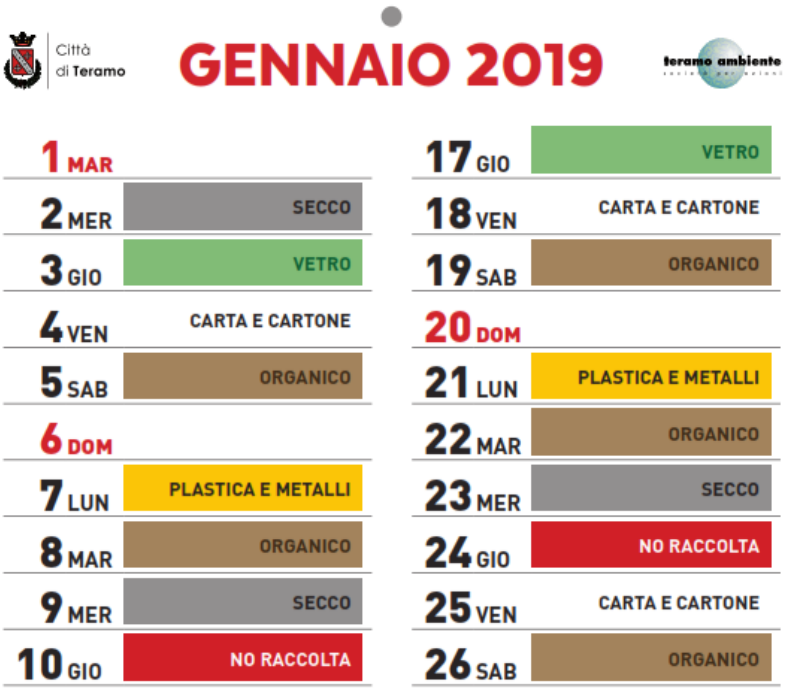
21 Calendario dei servizi e comunicazione

Il calendario dei servizi "porta a porta" rappresenta uno strumento informativo ed operativo in grado di fornire all'utenza tutte le informazioni utili a consentire la fruizione del servizio di raccolta differenziata dei rifiuti.

Il calendario, disponibile presso l'Infopoint, e sui siti www.teramoambiente.it, www.differenziatateramo.it, prevede, per ogni giorno dell'anno, festività escluse, il tipo di raccolta.

La Te.Am S.p.A. si impegna a

- realizzare annualmente un calendario di raccolta rivolto a tutte le utenze, domestiche (singole e condominiali) e non domestiche.
- Informare la cittadinanza attraverso gli organi di stampa delle attvità straordinarie dedicate alla pulizia ed al decoro cittadino nelle giornate di giovedì in cui non viene effettuata la raccolta;
- a realizzare annualmente la campagna di comunicazione e sensibilizzazione alle utenze del territorio, e un progetto didattico rivolto a tutte le scuole della città di Teramo con lo scopo di creare una consapevolezza del proprio ruolo nell'ambiente e la conseguenza di tutte le scelte non sostenibili.



22 Standard di qualità del servizio

La Te.Am. S.p.A. si impegna a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato e a concretizzare il patto di partecipazione con il Cittadino-Utente.

Gli standard, riferibili al complesso delle prestazioni rese dalla Te.Am s.p.A ed espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi), devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'Utente o del Comune, se di sua competenza e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dall'ufficio protocollo della Te.Am S.p.A. Il calendario del Porta a Porta adottato nel servizio è uno degli strumenti di verifica quotidiano da parte del cliente per le attività di igiene urbana.

23 Tutela del rapporto con l'utenza

La Te.Am. S.p.A. mette in campo una serie di strumenti atti a mantenere vicino, costante ed efficace il rapporto con i Cittadini-Utenti, in grado di misurare il livello di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- **Info-Point** a disposizione dell'Utenza (aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 9 alle ore 13 e Martedì e Giovedì dalle 15 alle 17) di fare eventuali segnalazioni, di esporre dubbi, proposte, reclami, compilare un questionario di gradimento dei servizi e di potersi rifornire dei kit e delle buste per la raccolta Porta a Porta;
- **Numero verde 800 25 32 30** attivo dal Lunedì al Venerdì dalle ore 8 alle ore 20; il sabato dalle ore 08.00 alle ore 13.00;
- Siti WEB **www.teramoambiente.it**, **www.differenziatateramo.it**.
- Campagne di informazione rivolte ai cittadini sia di tipo formativo che motivazionale (redazionali su mensili, spot televisivi, pagine web);
- Progetti educativi rivolte agli alunni delle Scuole (Scuole dell'Infanzia, Scuole Primarie e Scuole Secondarie di primo livello) della città di Teramo.

24 Scostamento tra servizio reso e servizio programmato

Te.Am S.p.A., qualora l'erogazione del servizio non venga effettuata secondo programma per cause quali:

- traffico veicolare;
- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- avverse condizioni climatiche;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensione del lavoro per motivi sindacali, o per concomitanza di festività,

deve comunque garantirne l'esecuzione entro le 48 ore successive nel caso di servizi con frequenza almeno quindicinale, ovvero entro i successivi 10 giorni nel caso di servizi con frequenza superiore (previa informazione all'utenza nel caso di servizi a domicilio).

Qualora negli orari previsti il sacco e/o contenitore non fosse stato raccolto dal servizio, l'Utente dovrà ritirarlo e esporlo nel successivo passaggio di raccolta secondo quanto previsto dal calendario.

25 Interventi aventi carattere di emergenza ambientale

Nella gestione delle piccole emergenze, Te.Am S.p.A garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 4 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio il Gestore mette a disposizione, entro 24 ore, un tecnico reperibile, per una prima valutazione dell'emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

Il Normale orario di servizio è 06:00 – 12:00.

In seguito ad incidenti stradali sulla viabilità comunale, Te.Am S.p.A, su richiesta delle Forze dell'Ordine, collabora al ripristino della qualità ambientale, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.

26 Fascia di puntualità per gli appuntamenti organizzati

Te.Am S.p.A si impegna, qualora l'utenza lo richieda, a fissare specifici appuntamenti per definire particolari criticità.

L'Azienda, attraverso proprio personale dedicato, si impegna a rispettare gli appuntamenti concordati con l'Utente, qualora si tratti di appuntamenti in cui sia necessaria la sua presenza: la fascia di puntualità è il periodo di tempo, misurato in ore, entro il quale l'appuntamento può essere concordato con il cliente per eseguire la prestazione richiesta.

LA Te.Am S.p.A si presenta nel luogo e nel periodo di tempo fissati con l'Utente che assicura la propria presenza e disponibilità per tutta la fascia di puntualità concordata. La fascia massima di puntualità per gli appuntamenti concordati è pari a 4 ore.

27 Semplificazione delle procedure

Te.Am S.p.A:

- provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli Utenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine (Info Point, sito Web ecc.);
- si impegna a informare costantemente gli Utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici riguardanti le procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi, contrattuali e tariffari, le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative alla erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

Inoltre, Te.Am S.p.A, al fine di garantire agli Utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio:

- cura i rapporti con il Comune di Teramo, fornendo le informazioni e i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale e informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento;
- informa gli Utenti delle decisioni che li riguardano, delle motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso ad esse;
- assicura l'Utente sulla corrispondenza dei servizi erogati ai vigenti standard.

28 Procedure di reclamo

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di fornitura previste negli accordi convenzionali e nella regolamentazione comunale, può presentare reclamo alla Te.Am S.p.A , sia in forma verbale che scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (numero verde, fax, posta elettronica, Info Point), e darne comunicazione.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei Servizi il reclamo deve essere presentato entro 30 giorni dalla carenza riscontrata.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

La Te.Am S.p.A, entro un massimo di 45 giorni lavorativi dalla data di presentazione del reclamo, pervenuto in forma scritta, riferisce all'Utente in forma scritta l'esito degli accertamenti compiuti contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

È facoltà dell'Utente, qualora non si ritenga soddisfatto dalle risposte ricevute ai reclami, avvalersi della collaborazione delle Associazioni riconosciute dei Consumatori (ai sensi dell'art. 137 del D.Lgs. n. 2006 del 06/09/2005), ferma restando la facoltà di percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale, comprese le procedure di conciliazione extragiudiziale sulla base di eventuali protocolli esistenti.

La Te.Am S.p.A riconosce il valore delle procedure conciliatorie extragiudiziali in un'ottica di prevenzione delle controversie giudiziali tra l'Azienda e l'Utente. La procedura conciliatoria è un semplice metodo di risoluzione delle liti che si basa sulla volontà di entrambe le parti di raggiungere, con l'aiuto di un conciliatore imparziale e competente, un accordo comune. Con la conciliazione le parti costruiscono insieme un percorso congiunto verso la soluzione della lite. Qualora non si verificasse invece una composizione del conflitto, rimane il diritto di procedere per vie giudiziali.

L'Utente può, inoltre, chiedere in forma scritta un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. La Te.Am S.p.A si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente.

La Te.Am S.p.A tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

29 Riferimenti aziendali

Te.Am. Teramo Ambiente S.p.A. P.I. / C.F. 00914920673

Sede legale: Via Delfico, 73 – Teramo;
Sede Operativa: C.da Carapollo – Teramo;

PEC: teramoambiente@postcert.it
Email: info@teramoambiente.it
Numero Verde: **800.253230**
Tel. 0861 43961

Recapiti utili dello Sportello TARI
Tel. 0861 240987
Email: ufficiotia@teramoambiente.it

Recapiti utili dell' Infopoint
Tel. 0861 240987
Email: servizioclienti@teramoambiente.it

Recapiti utili del Servizio Verifica Impianti Termici
Tel. 0861 1867771
Email: vit@teramoambiente.it

Recapiti utili del Centro di raccolta rifiuti
Tel. 0861 1863703
Email: ufficiotecnico@teramoambiente.it