



	<b>REVISIONI</b>					
<b>EDIZIONE: seconda</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>Data</b>	15/05/18	16/10/19	31/10/22			
<b>Emessa da</b>	RSGI	ATS	ATS			
<b>Verificata da</b>	RSGI	RSGI	RSGI			
<b>Approvata da</b>	AD/PR	PR/CdA	PR/CdA			
<b>Motivazione</b>			Agg.to normativo			

<b>1. PREMESSA.....</b>	<b>3</b>
<b>2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E CONTRATTUALI.....</b>	<b>4</b>
<b>3. INFORMAZIONI SUI GESTORI.....</b>	<b>6</b>
<b>4. TERRITORI SERVITI.....</b>	<b>8</b>
<b>5. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO.....</b>	<b>9</b>
<b>6. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE.....</b>	<b>10</b>
<b>7. PRINCIPI ISPIRATORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL GESTORE.....</b>	<b>12</b>
<b>8. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE.....</b>	<b>13</b>
<b>9. I SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE - COMUNICAZIONI AI CITTADINI.....</b>	<b>20</b>
<b>10. LE RACCOLTE A CHIAMATA – COME FRUIRE DEI SERVIZI.....</b>	<b>21</b>
<b>11. IL RIFIUTO URBANO INDIFFERENZIATO - LA MINACCIA PER IL FUTURO DELL'AMBIENTE.....</b>	<b>22</b>
<b>12. IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA – FAI UN GESTO VIRTUOSO!.....</b>	<b>23</b>
<b>13. SERVIZIO CLIENTI – IL PUNTO DI RIFERIMENTO DEL CITTADINO.....</b>	<b>25</b>
<b>14. TARI – IL NOSTRO TRIBUTO PER L'AMBIENTE.....</b>	<b>27</b>
<b>15. TRASPARENZA DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI.....</b>	<b>31</b>
<b>16. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI.....</b>	<b>33</b>
<b>17. PRIVACY.....</b>	<b>35</b>
<b>18. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO.....</b>	<b>36</b>
<b>19. PRONTO INTERVENTO.....</b>	<b>37</b>
<b>20. TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA E GRADO DI SODDISFAZIONE.....</b>	<b>38</b>
<b>21. PROCEDURE DI RECLAMO.....</b>	<b>39</b>
<b>22. VALIDITÀ DELLA CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>40</b>
<b>23. RIFERIMENTI AZIENDALI.....</b>	<b>41</b>

## 1. PREMESSA

La Carta di Qualità del servizio è il documento che regola i rapporti tra l'utenza e i soggetti erogatori di servizi di 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 di Qualità del servizio 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 di Qualità del servizio 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 del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

**Il servizio di gestione integrata dei rifiuti (riferimento ARERA):** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.



## 2. **PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI E CONTRATTUALI**

- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta di Qualità del servizio pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.*
- *Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni", convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.*
- *Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)"; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta di Qualità del servizio in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.*
- *Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".*
- *Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.*
- *Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".*
- *Delibera ARERA n. 444 del 31/10/19 "Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati";*
- *Delibera ARERA n. 363 del 3/08/21 "Approvazione del metodo tariffario rifiuti (MTR-2) per il secondo periodo regolatorio 2022-2025;*

- *Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.*
- *Articolo 203 "Schema tipo di contratto di servizio" del D.lgs n. 152/06 "Norme in materia ambientale - Parte IV - Gestione dei rifiuti, imballaggi e bonifica dei siti inquinati.*
- *Art. 31 "Carta dei servizi" della L.R. 19/12/2007 n. 45 "Norme per la gestione integrata dei rifiuti".*
- *Contratto di appalto Rep. n. 392 del 04/04/2014 in proroga con il Comune di Cellino Attanasio.*
- *Regolamento vigente per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI) del Comune di Cellino Attanasio.*
- *Contratto di servizio relativo all'affidamento in house providing del servizio integrato di igiene urbana del Comune di Teramo.*
- *Regolamento vigente di igiene urbana e di gestione dei rifiuti urbani e simili del Comune di Teramo.*
- *Regolamento vigente per la disciplina della Tassa sui Rifiuti (TARI) del Comune di Teramo.*

**IMPARZIALITÀ**  
**EFFICACIA** **PARTECIPAZIONE** **EFFICIENZA**  
**CONTINUITÀ** **UGUAGLIANZA**  
**CHIAREZZA E COMPRENSIBILITÀ DEI MESSAGGI**

### 3. INFORMAZIONI SUI GESTORI

La società Te.Am. Teramo Ambiente S.p.a. (di seguito Te.Am. S.p.a.) si occupa per il Comune di Teramo delle attività di raccolta, trasferimento, trasporto ed avvio a trattamento (recupero e smaltimento) dei rifiuti urbani e simili (di seguito RU), delle attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché dell'attività di gestione tariffe compresa l'attività di accertamento per omesso e/o parziale versamento del tributo e rapporto con i clienti/contribuenti.

Il Comune di Teramo conserva le attività di accertamento per omessa o infedele presentazione della denuncia, della riscossione coattiva e della gestione del contenzioso in materia di tributo TARI.

La società Te.Am. S.p.a. si occupa per il Comune di Cellino Attanasio delle attività di raccolta, trasferimento, trasporto ed avvio a trattamento (recupero e smaltimento) dei RU.

Il Comune di Cellino Attanasio conserva le attività di spazzamento e lavaggio strade, nonché tutte le attività di gestione tariffe e rapporto con i clienti/contribuenti in materia di tributo TARI.

<b>Gestore del servizio</b>	<b>Te.Am. Teramo Ambiente S.p.a.</b>
P.IVA/Codice fiscale	00914920673
Sede Legale ed amministrativa	Via Delfico, 73 – Teramo
Servizio Clienti e Sportello TARI	Piazza G. Garibaldi n. 53/55
Sede Operativa	C.da Carapollo – Teramo
Iscrizione Albo Gestori Ambientali	n. AQ00143
Siti internet	<a href="http://www.teramoambiente.it">www.teramoambiente.it</a> <a href="http://www.differenziatateramo.it">www.differenziatateramo.it</a>
Pec / Email	<a href="mailto:teramoambiente@postcert.it">teramoambiente@postcert.it</a> <a href="mailto:info@teramoambiente.it">info@teramoambiente.it</a>
<b>Numero verde</b> / Telefono	<b>800.253230</b> / 0861-43961
Logo della società	 <b>TERAMO AMBIENTE</b>

Il sito di Piazza G. Garibaldi a Teramo è sede dei servizi di gestione delle tariffe e dei rapporti con gli cittadini:

- **Servizio Clienti** (Infopoint): sportello fisico, punto di contatto e sportello telefonico in cui è attivo e gestito il numero verde della società;
- **Servizio TARI**: vi sono ubicati gli uffici di front-office e back-office. Le attività di ricevimento al pubblico sono garantite con modalità telefonica, telematica e/o previa prenotazione di appuntamento.

Il sito di Contrada Carapollo a Teramo è sede delle principali infrastrutture impiantistiche e logistiche della società:



- **Centro di Trasferenza (CT) con Messa in Riserva R13**: autorizzato dalla Regione Abruzzo con DPC026-228 del 25/09/2018 ed è costituito, essenzialmente, da capannoni, ufficio pesa, piazzali di manovra, tramoggia di carico per semirimorchi e stazionamento cassoni scarrabili;
- **Centro di Raccolta Rifiuti (CRR)**: istituito nel 2016 con DGC n.249 del 28.6.2016, ha carattere intercomunale la cui gestione, anche per la stipula di convenzioni con altri Comuni, è in delega alla Te.Am. S.p.a. giusta DGC n.181 del 29.6.2017;
- **Sede operativa**: vi sono ubicati gli spogliatoi, gli uffici operativi, i piazzali esterni, l'autoparco ed i locali di servizio (capannone Officina Piccole Manutenzioni e capannone "magazzino").

#### 4. **TERRITORI SERVITI**

I territori identificati con la Carta della qualità del Servizio sono quelli dei Comuni di Teramo, capoluogo della Provincia di Teramo ed il Comune di Cellino Attanasio.

Si riportano di seguito in forma tabellare le informazioni principali relative ai territori serviti.

<b>Comune</b>	<b>Teramo</b>	<b>Cellino Attanasio</b>
<b>Provincia</b>	Teramo	Teramo
<b>Estensione superficiale</b>	151,88 Km <sup>2</sup>	43,97 Km <sup>2</sup>
<b>Altezza s.l.m.</b>	265 m s.l.m.	443 m s.l.m.
<b>Abitanti</b>	54.775	2.511
<b>Densità abitativa</b>	360,6 ab/Km <sup>2</sup>	57,1 ab/Km <sup>2</sup>
<b>Utenze domestiche</b>	23.085	1.230
<b>Utenze non Domestiche</b>	3.353	178

## 5. SCELTA DELLO SCHEMA DI SERVIZIO

Gli Enti Territorialmente Competenti cosiddetti ETC determinano gli obblighi di qualità contrattuale e tecnica che devono essere rispettati dal gestore del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dai gestori dei singoli servizi che lo compongono, per tutta la durata del Piano Economico Finanziario, individuando il posizionamento della gestione nella matrice degli schemi regolatori I, II, III e IV.

	Schema I	Schema II	Schema III	Schema IV
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI	SI	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI	SI	SI	SI
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	SI	SI	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	SI	SI	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i> di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	n.a <sup>2</sup>	SI	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI	SI	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	SI	SI	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI	SI	SI

<sup>2</sup> Per n.a. si intende "non applicato" allo Schema di riferimento.

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

I Comuni di Teramo e Cellino Attanasio con Deliberazioni di Consiglio Comunale rispettivamente n. 25 del 31/05/2022 e n. 22 del 29/04/22 hanno indicato **lo schema regolatorio I** relativo all'applicazione degli obblighi di qualità tecnica e contrattuale a quali il gestore deve attenersi.

## 6. CERTIFICAZIONI ADOTTATE DAL GESTORE

La Te.Am. S.p.a., è una società pubblica, che gestisce servizi pubblici, inclusa la costruzione degli impianti e delle infrastrutture necessarie.

La Te.Am. S.p.a. ha la responsabilità di erogare a propri clienti, amministrazioni pubbliche, imprese e cittadini, i servizi di igiene urbana, di gestione e manutenzione del verde pubblico, di segnaletica stradale, di verifica degli impianti termici e di gestione dei cimiteri.

In particolare Te.Am. S.p.a. è nata con la finalità di raggiungere i seguenti obiettivi di buona gestione:

- Migliorare le percentuali di raccolta differenziata dei rifiuti urbani, sostenere l'economia circolare e più in generale assicurare la tutela e il miglioramento della qualità ambientale dei territori serviti;
- Contenere i costi del servizio, perseguendo standard sempre più elevati in termini di efficienza, efficacia ed economicità e la massima soddisfazione dei clienti;
- Favorire un continuo monitoraggio dello sviluppo tecnologico e dell'organizzazione industriale a tutela dei propri clienti, dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori;
- Migliorare costantemente il rapporto con i propri clienti garantendo la piena fruibilità dei servizi offerti e le informazioni necessarie per goderne a pieno.

La Te.Am. S.p.a. è impegnata ad attivare una politica industriale che traguardi gli obiettivi strategici in base alle seguenti linee di indirizzo:

- Rispetto dei requisiti contrattuali dei servizi erogati ai clienti, della normativa europea, nazionale, regionale e della regolamentazione locale adeguando gli standard interni;
- Centralità della società nel percorso regionale di riordino del ciclo integrato dei RU;
- Miglioramento continuo delle tecnologie e dei sistemi organizzativi finalizzati ad accrescere l'accessibilità del servizio, la sua efficacia ed efficienza, ed a ridurre i rischi per l'ambiente e per i propri lavoratori;
- Miglioramento continuo della comunicazione istituzionale ed ambientale dedicata ai clienti, alle parti interessate in genere con lo scopo di diffondere ed accrescere la sensibilità ambientale sul territorio e favorire una piena e consapevole fruizione dei servizi erogati;
- Ricerca di soluzioni e sviluppo di metodologie innovative ed all'avanguardia nel settore dei servizi pubblici locali, della gestione dei RU, della protezione dell'ambiente e della tutela dei

lavoratori, finalizzati ad assolvere la missione pubblica dell'azienda con spirito di proattività verso la società civile;

La società Te.Am. S.p.a., 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, il trattamento dei dati, la trasparenza dell'azione amministrativa, l'efficienza della prestazione, il miglioramento continuo dei servizi resi, dispone:

- di un sistema di gestione integrato conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI ISO 45001;



**CERTIFICATO N.** 7979/02/S  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ DI  
IT IS HEREBY CERTIFIED THAT THE QUALITY 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  
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES  
È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 9001:2015**

È VALIDATO SECONDO LE PRESCRIZIONI DEL REGOLAMENTO TECNICO RT-03, APPLICABILE IN ITALIA

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



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

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  
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 14001:2015**

È AL REGOLAMENTO TECNICO ACCREDITA RT-09, APPLICABILE IN ITALIA

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



**CERTIFICATO N.** OHS-1880  
**CERTIFICATE No.**

SI CERTIFICA CHE IL Sistema di Gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro di  
It is hereby certified that the Occupational Health and Safety 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  
E CENTRI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

E UNITÀ OPERATIVE INDICATE NELLE PAGINE SUCCESSIVE / AND OPERATIONAL UNITS IN THE FOLLOWING PAGES

È CONFORME ALLA NORMA / IS IN COMPLIANCE WITH THE STANDARD

**ISO 45001:2018**

per le seguenti attività / for the following activities

- di un modello di organizzazione, gestione e controllo ai sensi del D.Lgs. n. 231/01 e s.m.i. integrato dal Piano Triennale di Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza secondo le previsioni della Legge 6 novembre 2012, n. 190.

## 7. PRINCIPI ISPIRATORI NELL'ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ DEL GESTORE

La società opera sulla base dei principi riportati di seguito:

- **Rispetto delle normative e onestà** – Te.Am. S.p.a. si impegna ad erogare servizi ed attività secondo le migliori tecnologie disponibili e modalità operative nel rispetto delle normative e dei principi previsti dalla legislazione europea, nazionale e regionale;
- **Eguaglianza di trattamento** – Te.Am. 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;
- **Imparzialità:** Te.Am. S.p.a. presta il servizio con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità** – Te.Am. S.p.a. si impegna a garantire la continuità del servizio; nel caso fossero necessarie interruzioni, si impegna a garantire, ove possibile, un'ampia e tempestiva informazione ai cittadini ed ad adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile;
- **Chiarezza e trasparenza:** Te.Am. S.p.a. garantisce un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed utilizza un linguaggio semplice e di immediata comprensione;
- **Efficacia ed efficienza** – Te.Am. S.p.a. si impegna ad erogare il servizio di igiene urbana in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia, nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le migliori soluzioni organizzative e tecnologiche;
- **Partecipazione** – Te.Am. S.p.a. garantisce la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio: il cittadino può avanzare proposte, suggerimenti e reclami in modo semplice e diretto;
- **Accessibilità** – Te.Am. S.p.a. si impegna a prestare attenzione, nell'erogazione dei servizi, alle esigenze delle persone disabili, degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli;
- **Tutela dell'ambiente** – Te.Am. S.p.a., in tutto il ciclo di gestione dei rifiuti, garantisce la sicurezza dei cittadini e dei lavoratori e la tutela della salute e dell'ambiente;
- **Cortesia** – Te.Am. S.p.a. si impegna a curare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente.
- **Tutela della riservatezza** – Te.Am. S.p.a. si impegna a garantire la tutela della riservatezza delle informazioni degli utenti e ad applicare le migliori tecnologie disponibili per la sicurezza dei dati sulla base di un'analisi costi-benefici.

## 8. DESCRIZIONE DEI SERVIZI E DELLE RELATIVE MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il servizio di raccolta e trasporto per il Comune di Teramo è rappresentato nella tabella sottostante con l'indicazione delle frazioni raccolte, le frequenze del servizio e/o altre informazioni di interesse.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO (RACCOLTA E TRASPORTO)	Frequenze		Altre Info
	Utenze Domestiche	Utenze Non Domestiche	
Raccolta domiciliare della FOU (frazione organica umida) tutte le utenze	1 - 2 vv/settimana	2 - 6 vv/settimana	-
Compostaggio individuale (Fornitura gratuita di composter alle utenze domestiche e non domestiche)	Numero di compostiere sul territorio : <b>886</b>		
Raccolta domiciliare del multimateriale leggero (Imballaggi in plastica e metalli) tutte le utenze	1 vv/settimana	3 vv/settimana	-
Raccolta domiciliare degli imballaggi in vetro tutte le utenze	1 vv ogni due settimane	1 - 3/vv settimana	-
Raccolta domiciliare della carta e del cartone tutte le utenze	1 vv/settimana	2 vv /settimana	-
Raccolta domiciliare degli imballaggi in cartone (utenze non domestiche selezionate)	-	3 vv/settimana	-
Raccolta domiciliare del RUI (rifiuto urbano indifferenziato) tutte le utenze	1 vv/settimana	2 vv/settimana	-
Raccolta domiciliare pannolini/pannoloni (utenze domestiche e non domestiche selezionate)	1 vv/settimana	-	-
Raccolta stradale presso le Ecoisole informatizzate (Tutte le utenze delle frazioni ed utenze selezionate del Centro Storico)	Servizio avviato nel mese di Ottobre 2020 con la collocazione di <b>16 Ecoisole</b> Informatizzate		
Raccolta a chiamata di ingombranti, RAEE, sfalci e potature (Tutte le utenze)	Servizio a chiamata		
Raccolta stradale di indumenti usati	<b>30 Contenitori</b> collocati sul territorio gestiti direttamente dalla CARITAS e <b>10 contenitori</b> collocati in prossimità delle Ecoisole Informatizzate gestiti da Humana		
Raccolta a chiamata di farmaci e medicinali, pile esauste e batterie (Utenze non domestiche selezionate)	-	1 vv/mese oppure a riempimento, su segnalazione	-
Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi costituiti da prodotti e contenitori etichettati T e/o F (utenze domestiche)	-	1 vv/mese oppure a riempimento, su segnalazione	-
Raccolta stradale di olio vegetale esausto per le utenze domestiche	30 Contenitori collocati sul territorio gestiti da una società specializzata		

Raccolta di olio minerale per le utenze domestiche	Conferimento presso Ecocentro
Raccolta a chiamata di imballaggi e/o materiali in legno diversi (Utenze domestiche)	Servizio erogato su prenotazione al <b>Numero Verde</b> o attraverso sito ed app <a href="#">differenziatateramo</a>
Gestione Centro di raccolta Comunale "Ecocentro" (Tutte le utenze e tutte le frazioni di rifiuto urbano e simili)	Servizio attivo Lunedì al Sabato dalle 13:00 alle 17:00
Gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti, informazione e comunicazione a sostegno dei servizi di raccolta	Servizio attivo dal Lunedì al Sabato dalle 8:00 alle 13:00 e Martedì e Giovedì dalle 15:00 alle 18:00

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade per il Comune di Teramo, svolto sia manualmente che con mezzi meccanici, viene effettuato dalla Te.Am. S.p.a. nelle vie, piazze, parcheggi, vicoli, viali, marciapiedi, parchi, banchine, aiuole, spartitraffico, portici, giardini pubblici ed adiacenze al suolo pubblico in genere, o, comunque, strade aperte al pubblico in maniera che le aree interessate rimangano sgombre da rifiuti di qualunque natura e provenienza, ad esclusione di quelli pericolosi.

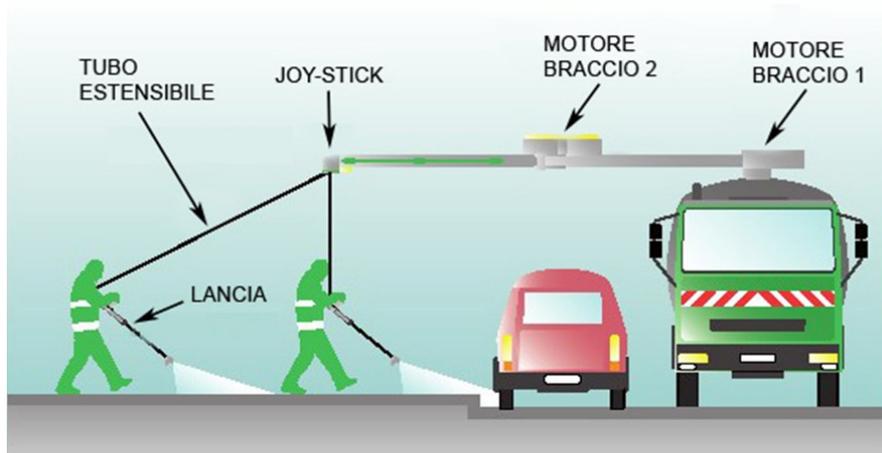
Gli interventi di pulizia vengono effettuati dalla Te.Am. S.p.a. in tutto il territorio comunale con frequenze diverse in base alla seguente zonizzazione:

- Centro storico;
- Centro urbano;
- Frazioni ad alta densità abitativa (di seguito FRAZ-AD);
- Frazioni a bassa densità abitativa (di seguito FRAZ-BD).

Il servizio di spazzamento e lavaggio strade erogato è rappresentato nella tabella sottostante con l'indicazione delle frequenze del servizio e/o altre informazioni di interesse.

SERVIZI DI PULIZIA E DECORO	FREQUENZE			
	Centro storico	Corsi Centrali / Centro urbano	Frazioni BD	Frazioni AD
Servizio di spazzamento manuale	5 vv/settimana	2 vv/giorno	1vv/mese	-
Spazzamento meccanizzato	5 vv/settimana	1-2 vv/settimana	-	1vv/mese
Servizio di estirpazione sfalcio e diserbo e di raccolta foglie	Raccolta Foglie – Periodo Autunnale; Servizio semestrale			

Servizio di pulizia caditoie e bocche di lupo	Servizio semestrale		
Servizio di svuotamento dei cestini gettacarte	Frequenze dello spazzamento in base alla zonizzazione		
Servizio di lavaggio meccanizzato	Frequenze dello spazzamento in base alla zonizzazione	Non previsto	-
Servizio di raccolta e trasporto di carogne animali e siringhe	Su richiesta dell'Ente		
Servizio di pulizia e raccolta di fiere, sagre e manifestazioni	Su richiesta dell'Ente		
Servizio di raccolta rifiuti abbandonati	Su richiesta dell'Ente		



*Servizio di lavaggio meccanizzato con sistema spraywasher*

Le attività di gestione della tariffa (TARI presuntiva) e dei relativi rapporti con gli utenti, affidate alla società Te.Am. S.p.a. sono:

- prenotare i servizi di ritiro a chiamata dei rifiuti ingombranti/RAEE e sfalci e potature presso il proprio domicilio;
- registrare segnalazioni riguardanti la raccolta dei rifiuti, lo spazzamento ed il lavaggio, il ritiro degli ingombranti, etc;
- richiedere informazioni varie al Servizio Clienti ed allo Sportello TARI;
- consultare il dizionario dei rifiuti pensato come strumento per aiutare tutti i cittadini che hanno dubbi e difficoltà con la raccolta differenziata;
- consultare il calendario della raccolta domiciliare;

- consultare il programma di spazzamento e lavaggio che interessa la propria via/zona;
- consultare le novità principali che riguardano il servizio di igiene urbana svolto dal gestore;
- assicurare le attività connesse all'acquisizione, alla gestione informatica alla verifica e al controllo dei dati necessari alla tariffazione;
- gestire il rapporto con l'Amministrazione Comunale e garantire la massima collaborazione nella predisposizione degli atti di competenza;
- intraprendere le iniziative necessarie per lo sviluppo e l'implementazione della banca dati delle utenze;
- gestire i rapporti con l'utenza e le relative informazioni ed eseguire le attività di verifica dei dati acquisiti anche con sopralluoghi esterni accompagnati, ove necessario, da un pubblico ufficiale;
- gestire i rapporti con gli outsourcers individuati;
- applicare le riduzioni e i bonus per comportamento virtuosi sulla base del regolamento TARI vigente;
- gestire l'archivio cartaceo;
- supportare l'amministrazione all'applicazione delle agevolazioni sociali con inserimento nell'avviso di pagamento;
- mantenere aggiornata la banca dati con ricezioni delle comunicazioni da parte dell'utenza e/o acquisizioni delle informazioni provenienti da uffici comunali (in sede di denuncia di variazione anagrafica) oltre alle eventuali forniture periodiche di controllo relative alle modifiche anagrafiche.

La società Te.Am. S.p.a. inoltre provvede a supportare le società specializzate in materia di accertamento e riscossione coattiva nominate dall'Amministrazione Comunale assicurando in particolare:

- la gestione degli inviti al titolare dell'utenza ad esibire o trasmettere documenti o atti, comprese le planimetrie dei locali e delle aree scoperte ed a rispondere a questionari relativi a dati e notizie specifici da restituire debitamente sottoscritti;
- supportare l'utilizzo nel rispetto della vigente legislazione sulla tutela della privacy dei dati presentati per altri fini anche acquisiti nell'ambito dell'attività di controllo e verifica dei tributi comunali ovvero richiedere ad enti pubblici anche economici dati e notizie rilevanti nei confronti delle singole utenze (uffici comunali, camera di commercio, conservatoria dei registri immobiliari etc.);

- concorrere a reperire i dati necessari tramite le procedure indicati sopra, per rilevare la superficie e la destinazione degli immobili soggetti a TARI;
- cooperare, in caso di mancata collaborazione dell'utente od altro impedimento alla rilevazione dell'occupazione alla quantificazione della tariffa in base a presunzioni semplici aventi i caratteri previsti dagli articoli 2727 e 2729 del Codice Civile;
- coadiuvare tutte le attività amministrative comunque correlabili all'eventuale contenzioso tributario gestito dall'Ente.

Per reperire informazioni aggiuntive per il Comune di Teramo relative alle attività di raccolta e trasporto, di trattamento, recupero e smaltimento, di spazzamento e lavaggio strade, nonché di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti è consigliabile visitare i siti [www.differenziatateramo.it](http://www.differenziatateramo.it) e [www.comune.teramo.it/servizi/tributi-e-finanze/tari-tassa-sui-rifiuti](http://www.comune.teramo.it/servizi/tributi-e-finanze/tari-tassa-sui-rifiuti).

Il servizio di raccolta e trasporto per il Comune di Cellino Attanasio è rappresentato nella tabella sottostante con l'indicazione delle frazioni raccolte, le frequenze del servizio e/o altre informazioni di interesse.

<b>SERVIZI DI RACCOLTA E TRASPORTO</b>	<b>Frequenze/Altre Info</b>	
	Fascia A	Fascia B
Raccolta domiciliare della FOU (frazione organica umida) tutte le utenze	2-3 vv/settimana	-
Compostaggio domestico (Fornitura gratuita di compostere alle utenze domestiche)	-	Numero di compostiere sul territorio : 120
Raccolta domiciliare del multimateriale leggero (Imballaggi in plastica e metalli) tutte le utenze	1 vv/settimana	1 vv/mese
Raccolta domiciliare degli imballaggi in vetro tutte le utenze	2 vv/mese	1 vv/mese
Raccolta domiciliare della carta e del cartone tutte le utenze	1 vv/settimana	1 vv/mese
Raccolta domiciliare del RUI (rifiuto urbano indifferenziato) tutte le utenze	1 vv/settimana	2 vv/mese
Raccolta domiciliare pannolini/pannoloni (utenze domestiche e non domestiche selezionate)	1 vv/settimana per UD	
Raccolta a chiamata di ingombranti, RAEE, sfalci e potature (Tutte le utenze)	Servizio a chiamata	

Raccolta stradale di indumenti usati	4 Contenitori stradali gestiti da una società specializzata
Raccolta a chiamata di farmaci e medicinali, pile esauste e batterie (Utenze non domestiche selezionate)	Servizio erogato a riempimento su segnalazione o 1 vv/mese
Raccolta dei rifiuti urbani pericolosi costituiti da prodotti e contenitori etichettati T e/o F (utenze domestiche)	Servizio erogato a riempimento, su segnalazione
Raccolta stradale di olio vegetale esausto per le utenze domestiche	3 Contenitori collocati sul territorio gestiti da una società specializzata
Raccolta di olio minerale per le utenze domestiche	Conferimento presso Ecocentro di Teramo
Raccolta mercati ed eventi	Su richiesta del Comune
Gestione Centro di raccolta Comunale "Ecocentro" (Tutte le utenze e tutte le frazioni di rifiuto urbano e simili)	Orari di apertura dal Lunedì al Sabato dalle 13:00 alle 17:00

Si riportano di seguito le fasce territoriali previste nel contratto di appalto con il Comune di Cellino Attanasio:

**FASCIA A** : Borgo Salsa, Largo S. Francesco, P.zza Garibaldi, P.zza Rubini, Via Arco del Mercato, Via Circonvallazione, Via Chitarra, Via Confuso, Via Cornacchia, Via De Sterlich, Via del Borgo, Via Di Giosia, Via Duca Acquaviva, Via Duca degli Abruzzi, Via Due Case, Via G. Marconi, Via Giardino, Via Matani, Via Mezzacapo, Via Portico De Horatis, Via Roma, Via Rubini, Via Santa Lucia, Via Santa Maria, Via Taraschi, Via Torroni, Via Cupello, Vico Chiuso, Vico Croce, Vico Frusta, Vico Rotto, Vico Sereno, Vico Storto, C.da Astelina, C.da Borea, C.da Stampigliano, C.da Caporeccio, C.da Petrilli, C.da Licciano, C.da Varche, C.da Staiano, C.da Mortula, Largo Castellano, Largo Piano del Santo, Via Case popolari Scorrano, Via di Mezzo, Via di Sopra, Via di Sotto, C.da Giardino, C.da Mingarelli, C.da Telesio, P.zza Italia-Faiete, P.zza Marcellusi-Faiete, P.zza V. Marcellusi, Viale Abruzzo-Faiete, Via Chieti-Faiete, Via L'Aquila-Faiete, Via Pescara-Faiete, Via Provinciale-Faiete, Via Teramo-Faiete, Via V. Marcellusi-Faiete, C.da Monteverde Basso, C.da Minghetti, C.da Stampalone;

**FASCIA B** : C.da Artemisio, C.da Cassiano, C.da Ciafette, C.da Cisterna, C.da Collepalumbo, C.da Feudi, C.da Fontelucci, C.da Luciani, C.da Manzitti, C.da Martino, C.da Piane di Camere, C.da Poggio Adognano, C.da Quadriccioni, C.da S. Maria, C.da S. Martino, C.da S. Pietro, C.da S. Clemente, C.da Selva, C.da Tuterone, C.da Valenza, C.da Vallarola, C.da Vallerossa, C.da Spogna, C.da Valviano, C.da Madonna degli Angeli, C.da Monteverde Alto.

Per reperire informazioni aggiuntive per il Comune di Cellino Attanasio relative alle attività di raccolta e trasporto, di trattamento, recupero e smaltimento, di spazzamento e lavaggio strade,

nonché di gestione delle tariffe e del rapporto con gli utenti è consigliabile visitare i siti [www.teramoambiente.it](http://www.teramoambiente.it) e [www.comune.cellinoattanasio.te.it](http://www.comune.cellinoattanasio.te.it).



Comune di Cellino Attanasio



**PORTA  
a  
PORTA**

**CALENDARIO RACCOLTA DIFFERENZIATA**

**UTENZE DOMESTICHE FASCIA A  
E UTENZE ECONOMICHE**

## 9. I SERVIZI DI RACCOLTA DOMICILIARE - COMUNICAZIONI AI CITTADINI

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 pulisce, se necessario, il punto di conferimento.

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



**RIFIUTO NON CONFORME  
CONFERIRE ALL'INTERNO  
DEL MASTELLO GRIGIO  
SENZA BUSTA**

PER INFO CHIAMARE 800 25 32 30



## 10. LE RACCOLTE A CHIAMATA – COME FRUIRE DEI SERVIZI

Il ritiro di *rifiuti ingombranti, beni durevoli, RAEE e sfalci e potature* da fabbricati o da altri insediamenti civili è attivato dall'utente previo appuntamento attraverso il **Numero Verde 800/2530320** e/o attraverso la prenotazione sulla piattaforma di comunicazione.

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

Il ritiro *degli sfalci e delle potature* prodotti dalle utenze domestiche, nonché del *legno non trattato*, è attivato dall'utente previo appuntamento attraverso il Numero Verde.



## **11. IL RIFIUTO URBANO INDIFFERENZIATO - LA MINACCIA PER IL FUTURO DELL'AMBIENTE**

Il rifiuto urbano indifferenziato (RUI) / Rifiuto Urbano Residuo (RUR) costituito dai rifiuti residui per i quali non è (ancora) attiva una specifica raccolta differenziata, devono essere conferiti negli appositi contenitori di colore grigio.

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

E' vietato esporre il RUR solo con la busta senza inserirlo nell'apposito contenitore di colore grigio, dato all'utenza in comodato d'uso gratuito dalla Te.Am. S.p.a..

I sacchi non conferiti all'interno dei contenitori di colore grigio non saranno ritirati; in conseguenza di ciò, gli operatori lasceranno un adesivo sui sacchi stessi. La finalità è di ridurre drasticamente la produzione di RUI, la parte non riciclabile dei rifiuti urbani.

Te.Am. S.p.a. ha attivato numerose iniziative per incentivare la differenziazione dei rifiuti e ridurre la produzione del RUR.



## 12. IL CENTRO COMUNALE DI RACCOLTA – FAI UN GESTO VIRTUOSO!



Nel Centro Comunale di Raccolta sito in c.da Carapollo, è possibile conferire Rifiuti Urbani, 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 sulle operazioni di scarico, che sono effettuate direttamente dall'utente. Nel Centro Comunale di Raccolta si possono conferire le seguenti categorie di rifiuti: umido organico, plastica, metalli e materiali ferrosi, carta e cartone, vetro, rifiuti urbani indifferenziati, materiali ingombranti e beni durevoli, legno non trattato, rifiuti elettrici ed elettronici di provenienza domestica (monitor, radio, tastiere, frigoriferi, lavatrici ecc.), 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 cittadini dei Comuni serviti. I soggetti conferitori sono tenuti a:

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

Per le utenze non domestiche, salvo le eccezioni previste dalla normativa, è obbligatorio essere iscritti all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per il trasporto dei propri rifiuti.

E' vietato l'abbandono di rifiuti fuori e/o in prossimità del Centro Comunale di raccolta di Carapallo.

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.



### 13. SERVIZIO CLIENTI – IL PUNTO DI RIFERIMENTO DEL CITTADINO



Il Servizio Clienti della Te.Am. S.p.a. rappresenta il cuore delle attività della società, il principale punto di contatto per i cittadini per fruire a pieno di tutti i servizi di igiene urbana disponibili; un luogo dove poter richiedere informazioni e chiarimenti, fornire spunti di miglioramento, esprimere il proprio giudizio sull'operato della società e presentare reclami.

Il Servizio Clienti gestisce le attività attraverso le procedure declinate nel sistema di gestione relative:

- a) alle segnalazioni da parte degli utenti;
- b) alla gestione delle prenotazioni riguardanti i servizi a chiamata ingombranti e RAEE, al ritiro degli sfalci e delle potature, al ritiro dei pannolini e pannoloni, etc.;
- c) alla gestione dello sportello per la consegna delle attrezzature necessarie ad effettuare correttamente la raccolta differenziata dei rifiuti urbani (Sacchi per la raccolta degli imballaggi, per la raccolta dei pannolini e pannoloni, mastelli per la raccolta delle varie frazioni di rifiuto, taniche per la raccolta degli olii esausti, calendari della raccolta, strumenti e gadgets) per garantirne la piena fruibilità.

Il Servizio Clienti cura i rapporti con i cittadini e gestisce in particolare:

- richieste di carattere generale o specifico acquisite attraverso numero verde, altri contatti telefonici, il sito e l'app della piattaforma di comunicazione ed informazione ambientale;
- le richieste pervenute in modalità off-line (tramite e-mail, fax, lettera, segreteria telefonica);
- i contatti verso i cittadini, finalizzati alla risoluzione di criticità nell'erogazione dei servizi;

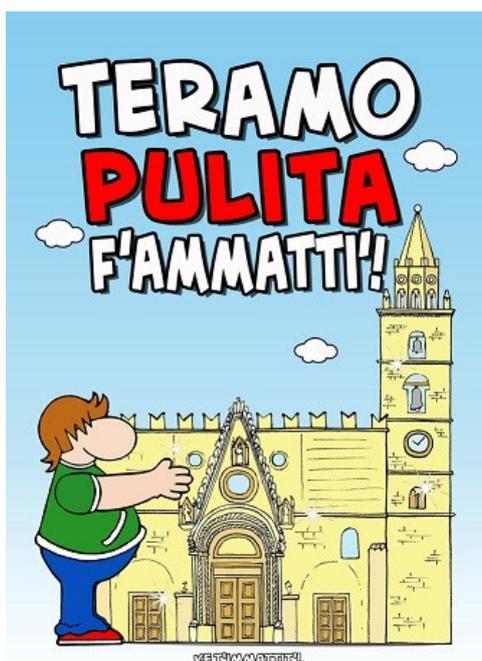
- le procedure operative a supporto di processi abilitati nell'ambito del servizio, che possono comportare anche l'utilizzo di più interazioni tra cittadino ed operatore o l'interazione la piattaforma di comunicazione ed informazione ambientale [differenziatateramo](#);
- le chiamate a contatti esterni, via voce, e-mail, etc., realizzati nell'ambito di campagne di comunicazione informativa o di effettuazione di sondaggi di gradimento, di servizi specifici di supporto o di recall.

Il Servizio Clienti è organizzato con uno sportello telefonico **Numero Verde 800253230** accessibile:

- dal **Lunedì** al **Sabato** dalle ore **08:00** alle ore **13.00**
- dal **martedì** e **giovedì pomeriggio** dalle ore **15.00** alle ore **18:00**
- dal **Lunedì** alla **Domenica** (e-mail, fax, lettera e segreteria telefonica).

Il Servizio Clienti mette a disposizione uno sportello fisico che accoglie i cittadini / utenti per la consegna delle attrezzature, per la distribuzione del calendario e divulgazione delle campagne informative ed è a disposizione dei cittadini per informazioni e chiarimenti sullo svolgimento del Servizio di Igiene Urbana:

- dal lunedì al Sabato dalle ore **09.00** alle ore **13.00**;
- martedì e giovedì dalle ore **15.00** alle ore **17.00**.



## 14. TARI – IL NOSTRO TRIBUTO PER L'AMBIENTE



La tassa sui rifiuti (**TARI**) è il tributo destinato a finanziare i costi relativi al servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ed è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte suscettibili di produrre i rifiuti medesimi.

Sono soggetti alla TARI tutti i locali comunque denominati, esistenti in qualsiasi specie di costruzione stabilmente infissa al suolo o nel suolo, chiusi o chiudibili da ogni lato verso l'esterno qualunque sia la loro destinazione o il loro uso, suscettibili di produrre rifiuti urbani, insistenti nel territorio del Comune. Si considerano soggetti tutti i locali predisposti all'uso anche se di fatto non utilizzati, considerando tali quelli a destinazione abitativa dotati di almeno un'utenza attiva ai servizi di rete (acqua, energia elettrica, gas) o di arredamento e, per i locali ad uso non domestico, quelli forniti di impianti, attrezzature o, comunque, ogniqualvolta è ufficialmente autorizzato o assentito l'esercizio di un'attività nei locali medesimi.

La tassa sui rifiuti è a carico del conduttore, della persona fisica o giuridica che 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 il documento di riscossione (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 le Utenze Non Domestiche la TARI viene calcolata in base alla superficie calpestabile e alla categoria dell'attività.

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

Per il calcolo della Tari si distinguono due macrocategorie di utenze:

- 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 31 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 della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti.

L'importo della tassa viene poi maggiorato, ai sensi dell'art. 19 del D.Lgs. n. 504/92, del "Tributo per l'esercizio delle funzioni di tutela, protezione e igiene dell'ambiente" (TEFA). Il tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni ambientali (TEFA) è un tributo istituito dal Legislatore a fronte dell'esercizio delle funzioni amministrative di interesse provinciale, riguardanti l'organizzazione dello smaltimento dei rifiuti, il rilevamento, la disciplina ed il controllo degli scarichi e delle emissioni e la tutela, difesa e valorizzazione del suolo. Fino al 2020 il TEFA è stato incassato dai singoli Comuni contestualmente alla tassa/tariffa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani (TARSU/TIA fino al 2012, Tares 2013 e Tari 2014), dal 2021 invece viene incassato direttamente dalla Provincia. Con apposita Delibera provinciale viene determinato il tributo, in misura compresa tra l'1% ed il 5% delle tariffe per unità di superficie ai fini della tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani applicate poi dai Comuni.

Sulla TARI non è applicata l'IVA. La TARIFFA RIFIUTI è considerata una tassa, pertanto non è corretto applicare l'IVA in quanto non dovuta.

La società Te.Am. S.p.a. conduce o supporta il Comune di Teramo, nelle attività di gestione del ruolo, di accertamento, di riscossione coattiva, di contenzioso e di gestione della banca dati degli utenti.

**Avvisi di scadenza (attività di competenza TEAM):** vengono calcolati in base alle tariffe approvate con apposita Delibera del Consiglio Comunale ed alle scadenze indicate nel Regolamento TARI, approvato anch'esso con apposita Delibera del Consiglio Comunale;

**Accertamenti (attività di competenza TEAM):** in caso di inadempienza del cittadino viene emesso e notificato l'atto di accertamento. Nel testo dell'atto sono riportate tutte le indicazioni che hanno portato all'emissione del provvedimento e le indicazioni per opporre ricorso o richiesta in autotutela. Su specifica richiesta dell'utente, come previsto dal Regolamento Generale delle Entrate Tributarie ed Extra Tributarie, in caso di temporanea difficoltà economica del debitore può essere concessa una rateizzazione.

**Riscossione coattiva (attività a supporto):** in caso di mancato pagamento degli atti notificati, si avviano le attività di predisposizione degli elaborati da trasmettere al concessionario dell'Ente contenenti le necessarie notizie al fine di procedere al recupero delle somme dovute.

Nell'apposita sezione TARI dei siti [www.differenziatateramo.it](http://www.differenziatateramo.it) e [www.teramoambiente.it](http://www.teramoambiente.it) è messa a disposizione dell'utente tutta la normativa TARI nonché la modulistica da utilizzare: [Denuncia di Utenza Domestica](#), [Denuncia di Utenza Non Domestica](#), [Modello di delega](#), [Autocertificazione del numero dei componenti per i residenti fuori comune](#), [Modello di richiesta rateizzazione](#), [Modello per richiesta rimborso](#), [Modello per l'ottenimento dell'agevolazione per la pratica del compostaggio](#). Inoltre è stato predisposto un simulatore di calcolo della TARI, il quale mette in condizione l'utente di calcolare in modo autonomo il proprio documento di riscossione, sia esso un Utente Domestico o un Utente Non Domestico.

## **A CHI RIVOLGERSI**

Le attività di ricevimento al pubblico dello Sportello TARI sono garantite:

- prioritariamente con modalità telefonica o telematica;
- nei casi in cui il servizio non possa essere reso con le predette modalità, gli accessi negli uffici avvengono in modo rigorosamente scaglionato e programmato, mediante prenotazione.

**RECAPITI UTILI DELLO SPORTELLO TARI**

Piazza G. Garibaldi n. 55 - 64100 Teramo

Tel. 800253230 - 0861 240987 - Email: [ufficiotari@teramoambiente.it](mailto:ufficiotari@teramoambiente.it)

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 <http://www.teramoambiente.it/> e [www.differenziatateramo.it](http://www.differenziatateramo.it).

**Il Cittadino al centro**

## 15. TRASPARENZA DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE RIFIUTI

Te.Am. S.p.a., in attuazione di quanto previsto dalla Delibera ARERA N. 444/2019 e dal relativo allegato, nell'ottica di migliorare il rapporto con il territorio, favorire la partecipazione dell'utenza e rendere più trasparente la propria azione amministrativa ha ripensato il sito [www.teramoambiente.it](http://www.teramoambiente.it) e realizzato la piattaforma [www.differenziatateramo.it](http://www.differenziatateramo.it) dedicata esclusivamente al servizio di gestione integrata dei rifiuti e alle informazioni ad esso attinenti. La piattaforma di comunicazione ambientale che integra anche le funzionalità di un app, offre informazioni sul complesso dei servizi di igiene urbana erogati dalla società. In dettaglio i cittadini/utenti/contribuenti possono:

- prenotare direttamente online il ritiro dei rifiuti ingombranti/RAEE e sfalci e potature presso il proprio domicilio;
- effettuare segnalazioni riguardanti la raccolta dei rifiuti, lo spazzamento stradale, il ritiro degli ingombranti, etc... (per tale funzione è prevista la possibilità di scattare una foto con il proprio dispositivo: l'app provvederà a rendere disponibile, nella sezione riservata del gestore, la segnalazione dell'utente corredata da foto e dalle coordinate geografiche del luogo in cui è stata scattata);
- richiedere informazioni varie al Servizio Clienti;
- consultare in tempo reale il dizionario dei rifiuti pensato come strumento per aiutare tutti i cittadini che hanno dubbi e difficoltà con la raccolta differenziata;
- consultare in tempo reale il calendario di raccolta "porta a porta";
- consultare in tempo reale il calendario di spazzamento stradale che interessa la propria via;
- consultare le novità principali che riguardano il servizio di igiene urbana svolto dal gestore;
- ricevere notifiche relative alla giornata di raccolta ed alle principali novità del servizio;
- consultare la sezione [Servizio TARI](#) che contiene tutte le informazioni relative alla tassa sui rifiuti compresa la modulistica per attivare, variare o cessare il servizio, per avviare reclami, richieste scritte di informazioni ed eventualmente rettificare gli importi addebitati;
- calcolare il proprio documento di riscossione, inserendo anche le eventuali riduzioni di cui dispongono.

La figura che segue mostra la home page del sito [www.differenziatateramo.it](http://www.differenziatateramo.it), le informazioni disponibili nella sezione Raccolta rifiuti ovvero Raccolte Differenziate, Servizi a chiamata, Punti di interesse, Centro di raccolta Rifiuti e Centro di Trasferenza, Dizionario dei rifiuti, Percentuali RD.



Te.Am. S.p.a. ritiene il calendario dei servizi "porta a porta", il principale 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 della raccolta domiciliare, realizzato ogni anno, indica per ogni giorno dell'anno, festività escluse, il tipo di raccolta; è rivolto a tutte le utenze, domestiche (singole e condominiali) e non domestiche ed è disponibile in copia cartacea presso il Servizio Clienti, e consultabile sui siti della società.

## GENNAIO 2022

1 S	
2 D	
3 L	PLASTICA E METALLI
4 M	ORGANICO
5 M	RUR RIFIUTO URBANO RESIDUO
6 G	
7 V	⚠ VETRO
8 S	ORGANICO
9 D	
10 L	PLASTICA E METALLI
11 M	ORGANICO
12 M	RUR RIFIUTO URBANO RESIDUO
13 G	NO RACCOLTA
14 V	CARTA E CARTONE

## FEBBRAIO 2022

1 M	ORGANICO
2 M	RUR RIFIUTO URBANO RESIDUO
3 G	VETRO
4 V	CARTA E CARTONE
5 S	ORGANICO
6 D	
7 L	PLASTICA E METALLI
8 M	ORGANICO
9 M	RUR RIFIUTO URBANO RESIDUO
10 G	NO RACCOLTA
11 V	CARTA E CARTONE
12 S	ORGANICO
13 D	
14 L	PLASTICA E METALLI

## 16. PRESTAZIONI SOGGETTE A STANDARD DI QUALITÀ E DESCRIZIONE DEGLI INDICATORI UTILIZZATI PER MONITORARE TALI PRESTAZIONI

Lo schema regolatorio I del TQRIF non prevede obblighi di performance e la registrazione delle stesse.

Obblighi di servizio	Standard di qualità contrattuale e tecnica TQRIF	Standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ETC
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	La carta è pubblicata sul sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	La carta si attiene alle previsioni dell'articolo 59 "Numero verde e Carta di Qualità del servizio" del Disciplinare Tecnico del Servizio di Igiene Urbana
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	La modulistica è disponibile nella <a href="#">sezione "TARI"</a> e nella <a href="#">sezione "Contatti"</a> del sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	Articolo 26 "Dichiarazione TARI" del Regolamento TARI vigente
Modalità per la variazione o cessazione del servizio di cui all'Articolo 10 e all'Articolo 11	La modulistica è disponibile nella <a href="#">sezione "TARI"</a> e nella <a href="#">sezione "Contatti"</a> del sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	Articolo 26 "Dichiarazione TARI" del Regolamento TARI vigente
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	<b>800.253.230</b> attivo da telefono fisso e mobile raggiungibile 24 su 24	Risposta diretta da parte di un operatore nella fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 per sei giorni alla settimana e segreteria telefonica in orari differenti
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	La modulistica è disponibile nella <a href="#">sezione "TARI"</a> e nella <a href="#">sezione "Contatti"</a> del sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	Articoli 25 "Riscossione" e 28 "Verifiche ed accertamenti" del Regolamento TARI vigente ed art. 18 del Regolamento Generale delle Entrate Tributarie ed Extra Tributarie
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	<b>Servizi a chiamata attivi:</b> 1) ingombranti, RAEE, sfalci e potature (tutte le utenze); 2) inerti, batterie ed accumulatori, toner per stampanti, pneumatici (utenze domestiche), pile esauste farmaci, prodotti e contenitori con etichetta di pericolo (utenze non domestiche) 3) rifiuti di grandi dimensioni che non possono essere inseriti nel circuito di raccolta domiciliare	Conferimento diretto da parte delle utenze al Centro di Raccolta Intercomunale situato in Contrada Carapollo dal lunedì al sabato dalle ore 13:00 alle ore 17:00
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	La modulistica è disponibile nella <a href="#">sezione "Contatti"</a> del sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	Obblighi contenuti nell'articolo 60 del Disciplinare Tecnico del Servizio di Igiene Urbana
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	Disponibile nella <a href="#">sezione Campagne Informative</a> /Progetto per i nuovi servizi di igiene urbana nelle frazioni del Comune di Teramo sul sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	-
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	Disponibile nella <a href="#">sezione Raccolta Rifiuti</a> sul sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	Obblighi contenuti nel Titolo II "Descrizione dei servizi di raccolta" del Disciplinare Tecnico del Servizio di Igiene Urbana
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	Disponibile nella <a href="#">sezione Spazzamento Stradale</a> sul sito <a href="http://differenziatateramo.it">differenziatateramo.it</a>	Obblighi contenuti nel Titolo III "Servizio di spazzamento ed attività connesse" del Disciplinare Tecnico del Servizio di Igiene Urbana

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48

**800.253.230** attivo da telefono fisso e mobile raggiungibile 24 su 24

Obblighi contenuti nell'articolo 9 "Servizio di reperibilità" del Disciplinare Tecnico del Servizio di Igiene Urbana

Tale servizio dovrà attivarsi entro 3 ore dalla segnalazione

La società Te.Am. S.p.a. si impegna ad attivare un sistema di registrazione delle performance esistenti in modo da considerare la possibilità di passare ad uno schema regolatorio superiore.



## 17. **PRIVACY**

La Te.Am. S.p.a. ha posto molta attenzione al trattamento dei dati e ha profuso numerose attività per raggiungere il migliore livello possibile di conformità. A partire dal 25/08/2018 ha provveduto ai sensi dell'art. 37 del GDPR alla designazione di un Responsabile della protezione dei dati (DPO).

Ciò non solo per motivi legati all'adempimento di obblighi normativi comunitari e nazionali ma anche per la consapevolezza dell'importanza del trattamento dei dati e per la convinzione che un percorso virtuoso avrebbe comportato benefici anche in termini di competitività sul mercato.

Il processo di adeguamento al trattamento dei dati secondo la più recente normativa di settore ha coinvolto in primis la società al suo interno, attraverso la predisposizione di un organigramma privacy con ruoli ben definiti e all'esterno si è tradotto in una verifica attenta di tutti quei fornitori che trattano dati personali per conto della società con particolare attenzione per quelli che gestiscono i dati personali e particolari dei cittadini.

I responsabili dei vari Uffici sono stati quindi nominati Referenti privacy e, ricevuto un atto di nomina e la formazione sul trattamento dei dati da parte del Responsabile protezione dati, si sono resi parte attiva insieme all'Amministratore di Sistema, per applicare i principi di cui al GDPR e al D.Lgs. 196/2003, come modificato dal D.Lgs. 101/2018 ai vari processi aziendali.

Le pagine privacy policy dei siti <https://www.teramoambiente.it/privacy-policy/45.html> e <https://www.differenziatateramo.it/index.php?id=5> contengono le informative privacy ai sensi dell'art. 13 GDPR relative ai principali trattamenti aziendali.

## **18. INDENNIZZI RICONOSCIUTI AGLI UTENTI IN CASO DI VIOLAZIONE DEGLI STANDARD DI QUALITÀ E MODALITÀ DI RICONOSCIMENTO**

Questo elemento non è ancora stato regolato da ARERA, ma è previsto dalla normativa generale dell'Autorità. I contratti di servizio, capitolati tecnici e i disciplinari tecnico prestazionali dei Comuni coinvolti non prevedono il riconoscimento di indennizzi agli utenti in caso di violazione degli standard. Il Regolamento TARI vigente del Comune di Teramo prevede riduzioni forfettarie della TARI connesse all'effettuazione del servizio di raccolta e trasporto nei seguenti casi:

- 1) Il servizio non è di fatto svolto nella zona di residenza o di dimora anche saltuaria nell'immobile tenuto a disposizione o di esercizio dell'attività del utente/contribuente;
- 2) Il servizio non è di fatto svolto nelle zone esterne al centro abitato, nelle quali il normale servizio di raccolta sia limitato, secondo apposita deliberazione, a determinati periodi stagionali;
- 3) Il servizio di gestione dei rifiuti non è svolto, ovvero è effettuato in grave violazione della disciplina di riferimento, o interrotto per motivi sindacali o per imprevedibili impedimenti organizzativi che abbiano determinato una situazione riconosciuta dall'autorità sanitaria di danno o pericolo di danno alle persone o all'ambiente.

La richiesta di indennizzo avviene previa formale e motivata diffida dell'utente al Servizio Ambiente del Comune di Teramo ed alla Te.Am. S.p.a. attestante la situazione di carenza o di grave irregolarità nell'erogazione del servizio, ove il la Te.Am. S.p.a. non provveda entro trenta giorni dal ricevimento della comunicazione, a regolarizzare il servizio o ad argomentare l'insussistenza dei motivi di diffida.

Il presente paragrafo verrà aggiornato in base alle determinazioni pertinenti di ARERA.

## 19. PRONTO INTERVENTO

Nella gestione di situazioni di pericolo o di emergenza inerenti il servizio, Te.Am S.p.A garantisce l'inizio dell'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 3 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale orario (08:00 – 15:00) di svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.

Fuori dal normale orario di servizio Te.Am. S.p.a. mette a disposizione, entro 24 ore, un tecnico reperibile, per una prima valutazione della situazione di pericolo o di emergenza e per la successiva attivazione dei servizi.

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.

Il numero da contattare è il **numero verde 800.253.230**.



## **20. TUTELA DEL RAPPORTO CON L'UTENZA E GRADO DI SODDISFAZIONE**

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-contribuenti, in grado di misurare il livello di percezione e soddisfazione dei servizi erogati:

- Servizio Clienti a disposizione dell'Utenza (aperto dal Lunedì al Sabato dalle ore 8:30 alle ore 13 e Martedì e Giovedì dalle 15 alle 17) per effettuare eventuali segnalazioni, per esporre dubbi, proposte, reclami, per compilare un questionario di gradimento dei servizi e per potersi rifornire delle attrezzature per la raccolta Porta a Porta;
- Siti web [www.teramoambiente.it](http://www.teramoambiente.it), [www.differenziatateramo.it](http://www.differenziatateramo.it) ed app [differenziatateramo](https://play.google.com/store/apps/details?id=com.differenziatateramo).
- 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;

Te.Am. S.p.a. provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione e informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti ai Cittadini-Utenti-Contribuenti e a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando tutti gli strumenti necessari a questo fine.

I Cittadini-Utenti-contribuenti in maniera completamente anonima possono compilare il questionario di soddisfazione disponibile nella [sezione Modulistica](#) del sito [differenziatateramo](http://differenziatateramo.it).

## 21. PROCEDURE DI RECLAMO

L'Utente, in caso di violazione dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta di Qualità del servizio o delle condizioni di fornitura previste nei contratti 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, Servizio Clienti), e darne comunicazione.

Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta di Qualità del servizio 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. Il documento di riscontro contiene 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, 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 la società 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.

## **22. VALIDITÀ DELLA CARTA DI QUALITÀ DEL SERVIZIO**

La presente "Carta di Qualità dei Servizi" ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 60 giorni mediante avviso sui siti internet dei Comuni e della società Te.Am. S.p.a. e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sui siti [www.differenziatateramo.it](http://www.differenziatateramo.it), [www.teramoambiente.it](http://www.teramoambiente.it), [www.comune.teramo.it/servizi/tributi-e-finanze/tari-tassa-sui-rifiuti](http://www.comune.teramo.it/servizi/tributi-e-finanze/tari-tassa-sui-rifiuti) e [www.comune.cellinoattanasio.te.it](http://www.comune.cellinoattanasio.te.it).

### **23. RIFERIMENTI AZIENDALI**

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

Sede legale: Via Delfico, 73 – Teramo

Sede Servizio Clienti e Sportello TARI: Piazza Garibaldi, 55 – Teramo

Sede Operativa: C.da Carapollo – Teramo

pec: [teramoambiente@postcert.it](mailto:teramoambiente@postcert.it)

email: [info@teramoambiente.it](mailto:info@teramoambiente.it)

Numero Verde: 800.253230

Tel. 0861-43961

#### **Recapiti utili del Servizio Clienti**

Tel. 0861-240987

Email: [servizioclienti@teramoambiente.it](mailto:servizioclienti@teramoambiente.it)

#### **Recapiti utili del Servizio TARI**

Tel. 0861-240987

Email: [ufficiotari@teramoambiente.it](mailto:ufficiotari@teramoambiente.it)

#### **Recapiti utili del Centro di raccolta rifiuti**

Tel. 0861-1863703

Email: [ufficiotecnico@teramoambiente.it](mailto:ufficiotecnico@teramoambiente.it)