

Azienda Servizi Ecologici Spa

**Insula 48/49 – Zona PIP sn – loc. Pariti di Caniglia – 71043 –
Manfredonia (FG)**

Tel 0884-542896 – Fax 0884-542569 –

Email info@asemanfredonia.it – Pec asemanfredonia@pec.it

**REA 170076 – Capitale Sociale 1.606.800,00 Euro Ufficio
registro Foggia – Comune di Manfredonia**

P.Iva 02409320716

CARTA DEI SERVIZI

1.Premessa

2.Normativa di riferimento

3.Presentazione Azienda

4.Mission

5.Validità Carta dei Servizi

6.Impegno di Ase Manfredonia

7.Il contributo dei Cittadini

8.Ascoltare i Cittadini per migliorare il servizio

I SERVIZI OFFERTI

A) La raccolta rifiuti

I) Raccolta stradale

II) Raccolta differenziata domiciliare

1) Modalità e orari di conferimento

2) Carta e cartone

3) Imballaggi in plastica

4) Imballaggi in metallo

5) Secco residuo non riciclabile

6) Ingombranti e grandi RAEE (la sigla RAEE individua tutti i Rifiuti da Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica)

7) Pannolini e pannolini

B) Spazzamento Stradale

C) Centri Comunali di Raccolta

TARI

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

1. Accessibilità delle informazioni

2. Comunicazione e sensibilizzazione

3. Gestione Disservizi e Reclami

4. Tutela Privacy

1.Premessa

La Carta dei Servizi 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. Si tratta di 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 territorio servito.

2.Normativa di riferimento

La presente Carta dei Servizi è stata redatta ai sensi de:
art. 11, comma 3, della L.R. 24/2012 e del PRGRU (Piano Regionale Gestione dei Rifiuti Urbani) della Regione PUGLIA;
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. 443 del 31/10/19 “Definizione dei criteri di riconoscimento dei costi efficienti di esercizio e di investimento del servizio integrato dei rifiuti, per il periodo 2018-2021”;
Delibera ARERA n.158 del 5/05/20 “Adozione di misure urgenti a tutela delle utenze del servizio di gestione integrata dei rifiuti, anche

differenziati, urbani ed assimilati, alla luce dell'emergenza da COVID-19”;

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.Presentazione Azienda



L' Azienda Servizi Ecologici Spa (d'ora in avanti ASE Manfredonia) è l'azienda che, soggetta alla disciplina prevista per il modello in house providing, svolge l'attività di servizi di igiene urbana nel territorio del Comune di Manfredonia.

ASE Manfredonia, nell'ambito della propria corporate governance, sensibilizza i soggetti che operano per conto di Ase Manfredonia affinché, nell'espletamento delle loro attività, siano ispirati dall'etica della responsabilità e conseguentemente adottino comportamenti corretti e in linea con le diverse disposizioni di legge.

4.Mission



Ase Manfredonia si impegna costantemente, nell'ottica del rispetto dell'ambiente, a raggiungere ed a mantenere l'efficienza e l'efficacia nel modo di operare in ogni settore di competenza. La mission dell'azienda è offrire soluzioni il più efficaci possibili a qualsiasi problema di gestione ambientale.

5. Validità Carta dei Servizi

2022

2023

2024

11. Neujahr, 15.4. Karfreitag, 18.4. Ostermontag, 1.5. Tag der Arbeit, 25.5. Christi Himmelfahrt, 6.6. Pfingstmontag, 3.10. Tag der Deutschen Einheit, 25.12. Erster Weihnachtstag, 26.12. Zweiter Weihnachtstag

11. Neujahr, 7.4. Karfreitag, 10.4. Ostermontag, 1.5. Tag der Arbeit, 18.5. Christi Himmelfahrt, 29.5. Pfingstmontag, 3.10. Tag der Deutschen Einheit, 25.12. Erster Weihnachtstag, 26.12. Zweiter Weihnachtstag

11. Neujahr, 29.3. Karfreitag, 1.4. Ostermontag, 1.5. Tag der Arbeit, 9.5. Christi Himmelfahrt, 20.5. Pfingstmontag, 3.10. Tag der Deutschen Einheit, 25.12. Erster Weihnachtstag, 26.12. Zweiter Weihnachtstag

La Carta dei Servizi è pubblicata con cadenza triennale. Ciò che è descritto in questa edizione è aggiornato all'anno 2021. In caso di importanti revisioni del servizio, Ase Manfredonia si impegna a pubblicare sul suo sito (<https://www.ase Manfredonia.it/>) gli aggiornamenti periodici per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini. Nel caso vi sia la necessità di raggiungere i cittadini in modo capillare, l'Azienda si servirà anche dei social network e di volantaggi ad hoc.

La presente Carta dei Servizi è a disposizione dell'utenza sia in formato cartaceo presso la sede amministrativa, a seguito di specifica richiesta, sia in formato elettronico (<https://www.ase Manfredonia.it/>) nonché sul sito del Comune.

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 circostanze, fatti o accadimenti indipendenti dalla volontà e dalle capacità di ASE Manfredonia, di carattere straordinario, contingibile e imprevedibile (per esempio, danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica ecc.).

6.Impegno di ASE Manfredonia



L'azienda:

- 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 e 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 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, correttezza ed educazione nei confronti dell'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.

7. Il contributo dei cittadini

Con la Carta dei Servizi, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, è chiesto alla cittadinanza di:

- usare sempre i cestini porta carta stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma prenotare il servizio di ritiro al call center 800724590. In alternativa portarli ai Centri di Raccolta;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini portarifiuti;
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta per lo spazzamento delle strade;
- effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili;

Per le aree non servite dal servizio Porta a Porta, conferire i rifiuti al servizio pubblico negli appositi contenitori stradali per la raccolta o conferirli, ove possibile, ai Centri Comunali di Raccolta;

- esporre nelle immediate vicinanze del proprio numero civico i contenitori della raccolta "porta a porta" nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario e secondo quanto indicato dalla specifica Ordinanza Sindacale;

- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.).

8. Ascoltare i cittadini per migliorare il servizio

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Manfredonia, ASE Manfredonia si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale;
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami giunti all'Azienda per consentire la massima trasparenza;
- pianificare incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi;
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini.

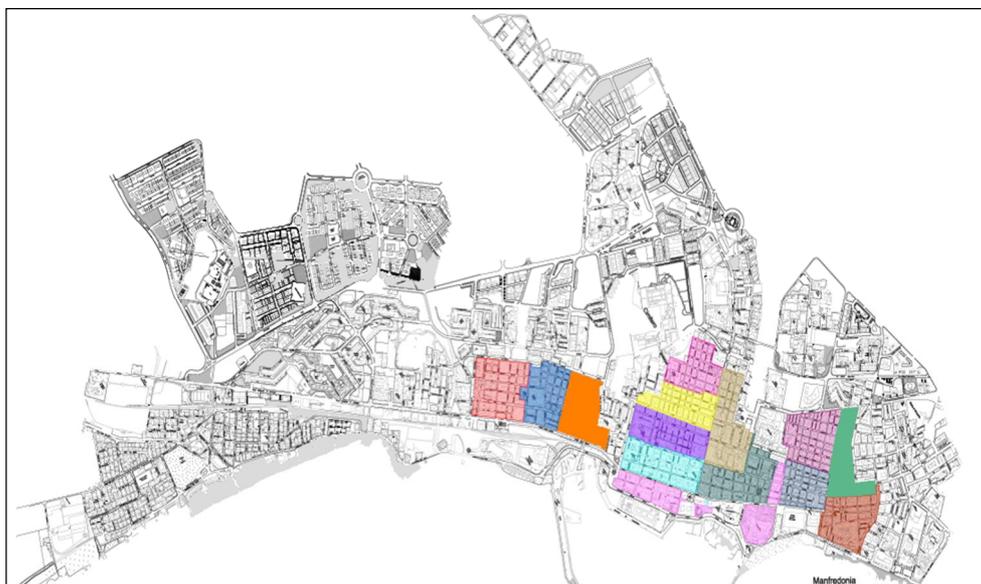
I SERVIZI OFFERTI

A) La raccolta dei rifiuti



La raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti urbani e di quelli speciali ad essi assimilati e pericolosi provenienti dalle utenze (domestiche e non domestiche) ubicate nel Comune di Manfredonia).

I) Raccolta stradale



LEGENDA SPAZZAMENTO MANUALE	
	ZONA 1
	ZONA 2
	ZONA 3
	ZONA 4
	ZONA 5
	ZONA 6
	ZONA 7
	ZONA 8
	ZONA 9
	ZONA 10
	ZONA 11
	ZONA 12
	ZONA 13
	ZONA 14

La raccolta dei rifiuti stradale avviene tramite il porta a porta. Nelle zone delle case cosiddette “sparse” e nella zona di “Borgo Mezzanone” sono dislocati dei cassonetti per la raccolta dei rifiuti.

II) Raccolta differenziata domiciliare

La raccolta porta a porta ha il duplice vantaggio di eliminare i grossi cassonetti stradali, sostituendoli con contenitori più piccoli che devono essere tenuti all'interno dei cortili o nelle pertinenze condominiali, e di creare le condizioni ideali per un aumento della percentuale di raccolta differenziata.

Le filiere contemplate con tale modalità sono:

- carta
- vetro
- plastica e metalli
- organico
- indifferenziato

I contenitori, consegnati ad ogni numero civico dimensionati in base alle famiglie che vi abitano, sono da tenere all'interno della proprietà/cortile e devono essere esposti solo nei giorni e negli orari prefissati per la raccolta, come da calendario distribuito alle utenze.

1) Modalità e orari di conferimento

Tutti i materiali di scarto dovranno essere conferiti nei contenitori a seconda della tipologia di rifiuto. I contenitori sono ad uso privato e devono essere posizionati stabilmente all'interno delle abitazioni o attività commerciali ed esposti di fronte all'accesso della propria casa solo nei giorni indicati dal calendario, dalle ore 21:00 del giorno precedente alle ore 4:00 del giorno di raccolta. Si consiglia di esporre i contenitori la sera prima del giorno di raccolta con le dovute precauzioni in caso di randagismo o di vento.

Scarti alimentari e organici

Cosa sono: avanzi di cucina, scarti di frutta e verdura, gusci di uova, pane secco, fondi di caffè e filtri di tè, piccole ossa, gusci di cozze, tovaglioli e fazzoletti di carta, fiori recisi, ceneri spente dei caminetti, ecc. Non conferire: pannolini e pannoloni, assorbenti, stracci sporchi, mozziconi di sigaretta, capsule caffè, metalli, plastica, vetro e tutto ciò che non è di origine vegetale e animale.

2) Carta e cartone

Cosa sono: imballaggi in cartone ondulato e cartoncino, giornali, riviste, libri, sacchetti in carta per gli alimenti, fogli di carta, contenitori in Tetra-Pak, fascette in cartoncino di prodotti come conserve e bevande, confezioni di prodotti come detersivi, scatole dei medicinali, ecc.

Non conferire: carta sporca, tovaglioli e fazzoletti sporchi, carta oleata, carta da forno, carta plastificata.

3) Imballaggi in plastica

Cosa sono: bottiglie e flaconi in plastica, vaschette, pellicole in plastica, piatti e bicchieri in plastica (non BIO) usa e getta, vasetti per lo yogurt, confezioni sagomate, buste e confezioni degli snack, polistirolo, ecc..

Non conferire: tutto ciò che non è imballaggio anche se in plastica, come i giochi dei bambini, materiale sanitario (siringhe, sacche mediche, ecc.), contenitori etichettati “T” o “F” (tossici o infiammabili) materiale di pre-consumo e sacchetti per congelatori .

4) Imballaggi in metallo

Cosa sono: lattine per bevande, scatolette per alimenti, fogli e vaschette di alluminio, barattoli in acciaio, bombolette spray non tossiche, tappi a corona, coperchi e tubetti. Non conferire: oggetti in metallo composti da più materiali.

5) Secco residuo non riciclabile

Cos'è: pannolini e pannoloni, assorbenti igienici, gomma, cd, polvere, accendini, bigiotteria, stracci sporchi, cocci (preferibilmente da conferire ai C.C.R.), materiali accoppiati, carta accoppiata (es. oleata, carta forno), lamette, plastica non avente funzione di imballaggio (da conferire presso i C.C.R.), ecc. Non conferire: i rifiuti che possono essere riciclati. Lampadine a risparmio, neon, piccoli Raee, pile, ecc.

6) Ingombranti e grandi RAEE (la sigla RAEE individua tutti i Rifiuti da Apparecchiatura Elettrica ed Elettronica)

Cosa sono: poltrone, divani, materassi, mobili vecchi; televisori, frigoriferi ed elettrodomestici in genere. Come vengono raccolti: gli oggetti di grandi dimensioni o le apparecchiature elettriche o elettroniche possono essere consegnati su prenotazione contattando il Numero Verde 800724590. In alternativa è possibile consegnarli presso i 2 Centri Comunali di Raccolta nei giorni ed orari consentiti.

7) Pannolini e pannoloni

È possibile conferire i pannolini, pannoloni e le traverse igieniche il giorno di raccolta del Secco residuo. Per necessità è possibile richiedere un servizio aggiuntivo giornaliero dal Lunedì al Sabato, contattando il Numero Verde 800724590 (da Fisso) o 0884.532965 (da Cell.).

B)Spazzamento stradale

Lo spazzamento stradale è svolto sia manualmente che con l'ausilio di mezzi meccanici. Sono oggetto del servizio di spazzamento e sgombero i rifiuti giacenti su:

- Strade e piazze (compresi i portici, marciapiedi, le aiuole spartitraffico, le alberature stradali);
- Strade private comunque soggette ad uso pubblico, purchè aperte al pubblico transito, senza limitazione di sorta se dotate di adeguata pavimentazione della carreggiata e dei marciapiedi;
- Aree di pertinenza comunale comprese le scalinate, fossati, canaloni, etc.;
- Viali interni di ville e giardini comunali e dei palazzi comunali;

- Viali interni delle scuole comunali;
- Svuotamento cestini gettacarte.

C)Centri Comunali di Raccolta

I Centri Comunali di Raccolta a Manfredonia sono 2:

- Via Tratturo del Carmine, 14/16;
- Via Sottotenente Troiano.

Nei Centri Comunali di Raccolta (cosiddette Isole Ecologiche), è possibile conferire rifiuti differenziati, nel pieno rispetto dell'ambiente, se si osservano regole precise. Personale di Ase Manfredonia spa, 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..

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 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 dei Centri Comunali di raccolta. Si ricorda che 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.

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. 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):

A) utenze domestiche: superfici adibite a civile abitazione e relative pertinenze;

B) utenze non domestiche: le restanti superfici, tra cui le comunità, le attività commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere. 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 del Tributo provinciale per l'esercizio delle funzioni collegate alla tutela, protezione e igiene ambientale (D. Lgs. 30/12/1992, n. 504, art. 19). Sulla TARI non è applicata l'IVA.

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

1. Accessibilità delle informazioni

Le informazioni sullo svolgimento dei servizi vengono messe a disposizione dei cittadini con vari strumenti di comunicazione che vengono di seguito descritti:

- Sito internet **www.ase Manfredonia.it** ove è possibile trovare:
 - notizie sull'azienda, autorizzazioni e certificazioni che la medesima ha conseguito;
 - descrizione delle modalità di raccolta rifiuti;
 - ubicazione, orari di apertura, materiali conferibili e regolamento di utilizzo degli ecocentri;
 - sezione sulle gare ed appalti;
 - campagne informative e calendari della raccolta rifiuti;
 - un'ampia sezione dedicata all'Amministrazione Trasparente secondo quanto prescritto dalla legge;
 - dati quantitativi generali dell'azienda;

- sezione contatti in cui è possibile richiedere informazioni, chiarimenti e lasciare segnalazioni e/o commenti;
- Numero Verde **800724590** (da Fisso) – 0884.532965 (da Cell.).

Contattando tali numeri è possibile richiedere informazioni sui servizi, effettuare le prenotazioni per la raccolta degli ingombranti e del verde, lasciare segnalazioni che verranno prese in carico dall'azienda.

2. Comunicazione e sensibilizzazione



A cadenza annuale Ase Manfredonia spa effettua delle campagne informative a favore della cittadinanza per comunicare l'avvio di nuovi servizi, le modalità corrette di differenziazione dei rifiuti, porre attenzione a particolari problemi (qualità dei materiali, abbandoni...) e mantenere vivo l'interesse dei cittadini sulla raccolta differenziata.

Viene posta particolare attenzione ai rapporti con le scuole a favore delle quali, periodicamente, verranno rivolte proposte specifiche di

educazione ambientale (incontri nelle classi, visita ad impianti...) nonché attività a coinvolgimento diretto come concorsi creativi.

3. Gestione disservizi e reclami

- Nel caso in cui avvengano dei disservizi, i cittadini li possono segnalare, come i reclami, contattando il numero verde **800724590** (da Fisso) – 0884.532965 (da Cell.). Gli utenti possono inoltre segnalare comportamenti che non corrispondono ai principi ed alle finalità enunciate dalla carta dei servizi, inviando il proprio reclamo scritto utilizzando l'apposito modulo che si trova sul sito internet www.ase Manfredonia.it nei seguenti modi:

per pec: **ase Manfredonia@pec.it**

per email: **info@ase Manfredonia.it**

per fax: **0884542569**

per posta o consegnandolo a mano all'indirizzo di Azienda Servizi Ecologici Spa, Insula 48/49 – Zona PIP sn – loc. Pariti di Caniglia – 71043 – Manfredonia (FG).

Entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo, Ase Manfredonia si impegna a dare risposta al cittadino relativamente a quanto segnalato, indicando l'esito degli accertamenti effettuati nonché i tempi ed i modi per la soluzione delle irregolarità segnalate.

Il modulo per i reclami può essere reperito:

<https://www.ase Manfredonia.it/contatti/>

oppure nella segreteria dell'azienda.

4.Tutela della Privacy

Ase Manfredonia si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016 (di seguito “GDPR”).

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle consentite dalla normativa privacy. Il trattamento dei dati degli utenti è effettuato in base alla previsione di cui all’art. 6 lett. b – c del GDPR e la comunicazione dei dati è un obbligo sia legale che contrattuale e in mancanza non potrà essere effettuato il servizio. I dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all’espletamento delle finalità sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti, a: Amministrazione Finanziaria, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolati a elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia. I dati personali degli utenti saranno conservati per non oltre 10 anni dalla conclusione del rapporto contrattuale.

Agli utenti spettano i seguenti diritti:

- chiedere al titolare del trattamento l’accesso ai dati personali (Art. 15 GDPR) e la rettifica (Art. 16 GDPR) o la cancellazione

(Art. 17 GDPR) degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano (art. 18 GDPR);

- di opporsi al loro trattamento (Art. 21 GDPR), oltre al diritto alla portabilità dei dati (Art. 20 GDPR);

- di proporre reclamo al Garante della Privacy.