

CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

“ASSOCIAZIONE CONSUMATORI MICU3000 A.P.S.”

“ASSOCIAZIONE DIRITTI DEL MALATO DEL GRUPPO MICU3000 A.P.S.”

“CARTA DEI SERVIZI WEB – ASSOCIATINRETE”

1. INTRODUZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della qualità dei servizi è la dichiarazione degli impegni che **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** assumono nei confronti degli utenti / associati circa il livello di qualità del servizio fornito ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.01.1994 e successivamente, con D.L. n.163 del 12 maggio 1995 convertito nella Legge n.273 dell'11 luglio u.s. Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dall'associazione e, di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi di **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** è reperibile:

- a) pubblicata sui siti internet www.micu3000.com e www.micusalute.com;
- b) esposta nella bacheca posta all'ingresso della sede centrale;
- c) è possibile richiederne una copia stampata al responsabile della struttura;

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA “CARTA”

Eguaglianza e Imparzialità

Micu 3000 a.p.s. e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** si impegnano a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi associati. Con particolare cura vengono considerate, sempre nel rispetto della parità di trattamento, le esigenze dei soggetti disabili e degli utenti socialmente più deboli.

Continuità

Micu 3000 a.p.s. e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** si impegnano a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni

Partecipazione

Micu 3000 a.p.s. e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** promuovono e facilitano il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare **Micu 3000 a.p.s.** è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia

Micu 3000 a.p.s. e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** perseguono quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte da **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Cortesie

Micu 3000 a.p.s. e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** si impegnano a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti e garantendo il servizio in lingua italiana o altre lingue se necessario.

3. I SERVIZI OFFERTI

Mission del servizio

Micu 3000 a.p.s. è un'associazione di consumatori e utenti, liberamente costituita, autonoma, senza fini di lucro ed a base democratica, apolitica e partecipativa. Ha per oggetto esclusivo quello di operare, in particolare sul territorio della Comunità Europea, territorio nazionale, regionale e locale per informare, promuovere, assistere, tutelare, rappresentare e difendere i diritti e gli interessi individuali e collettivi dei

consumatori di beni, e degli utenti di servizi e comunque gli interessi diffusi dei consumatori e degli utenti in genere, anche promuovendo azioni collettive risarcitorie e/o restitutorie, azioni inibitorie giudiziali o stragiudiziali. **Micu 3000 a.p.s.** opera nel rispetto dei dettami del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) e sue successive modifiche e integrazioni.

3.1 Gli obiettivi del servizio

Micu 3000 a.p.s. svolge attività, con la finalità esclusiva di cui al presente articolo, anche in corrispondenza, avendone i requisiti, a quanto prescritto dalla Legge 6 marzo 2001, n. 64, e sue modifiche e integrazioni successive, istitutiva del servizio civile nazionale. **Micu 3000 a.p.s.**, per l'esclusiva tutela dell'utente-consumatore, opera, ai sensi della Legge 8 luglio 1986, n. 349, come associazione di protezione ambientale, per la tutela e valorizzazione della natura e dell'ambiente con riferimento alle seguenti tematiche: fonti rinnovabili e alternative di energia; impatto ambientale delle infrastrutture e valutazioni; inquinamento atmosferico; inquinamento elettromagnetico; inquinamento acustico; energia sotto ogni forma compatibile con la salute dei cittadini; tutela delle acque; risanamento dei siti e dei boschi.

3.2 I servizi che offriamo:

Micu 3000 a.p.s. opera nel rispetto dei dettami del Decreto Legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) e sue successive modifiche e integrazioni in particolare, promuove e assicura la tutela, sul piano informativo preventivo, contrattuale e giudiziale risarcitorio, dei fondamentali diritti, patrimoniali e non patrimoniali:

- 1) di natura economico – patrimoniale, quali il diritto alla correttezza, alla trasparenza ed equità nella costituzione e nello svolgimento dei rapporti contrattuali concernenti beni e servizi privati e pubblici;
- 2) di natura informativo – divulgativa, quali il diritto ad una adeguata informazione e ad una corretta pubblicità, nonché il diritto alla promozione e allo sviluppo dell'associazionismo libero, volontario e democratico tra i consumatori e tra gli utenti;
- 3) di natura sociale generale, quali il diritto alla tutela della salute, alla sicurezza e alla qualità dei prodotti, alla erogazione di servizi pubblici secondo standard di qualità ed efficienza, con particolare riguardo al servizio sanitario, al servizio postale, ai trasporti, alla funzione pubblica di vigilanza e controllo del credito, delle assicurazioni, del mercato mobiliare, del servizio farmaceutico, nonché in materia urbanistica ed edilizia, e in tutti gli altri servizi utili al cittadino-consumatore;
- 4) di natura economico-sociale, quale la tutela di uno stabile, efficiente e trasparente mercato finanziario, azionario ed obbligazionario, alcuno strumento innovativo e futuro escluso, per la tutela dei diritti, individuali e collettivi, e degli interessi diffusi degli investitori.

3.3 Modalità di accesso ai servizi

L'utente può accedere ai servizi offerti da **Micu 3000 a.p.s.** in qualunque momento previa iscrizione all'associazione e al versamento della quota associativa annuale fissata dal Consiglio Direttivo in seduta ordinaria nel mese di Novembre di ogni anno. L'associato con particolari difficoltà economiche ha diritto alla prestazione gratuita secondo le modalità espresse sul sito www.micu3000.com oppure evidenziate dall'operatore al momento dell'iscrizione.

Gli uffici **Micu 3000 a.p.s.** sono aperti tutti i giorni con le modalità qui sotto riportate e indicati anche nel sito internet www.micu3000.com

Micu 3000 - Solesino Associazione Consumatori Orario Invernale		
Lunedì	09:00	12:00
	14:00	18:30
Martedì	09:00	12:00
	15:00	19:00
Mercoledì	15:00	18:30
Giovedì	09:30	12:30
	15:00	18:30
Venerdì	10:00	12:00
	15:30	19:00
Sabato	chiuso	
Domenica	chiuso	
Per urgenze o appuntamenti telefonare al N. 339-1372909		

Micu 3000 - Solesino Associazione Consumatori Orario Estivo		
Lunedì	09:30	12:15
	15:00	18:30
Martedì	09:00	12:00
	16:00	19:30
Mercoledì	15:30	19:30
Gio - Ven	09:00	12:00
Sabato	11:00	12:00
Domenica	10:00	11:30
Per urgenze o appuntamenti telefonare al N. 339-1372909		

Gli orari possono variare. Gli aggiornamenti saranno sempre disponibili sul sito dell'Associazione.

3.4 L'Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu3000 a.p.s.

Micu 3000 a.p.s. collabora dal gennaio 2021 con l'Associazione Diritti del Malato e ne è tra il consiglio costituente allo scopo di agevolare l'utente / associato, in una risoluzione delle problematiche relative al mondo della sanità e dei diritti del consumatore paziente. Gli uffici dell'Associazione Diritti del Malato sono aperti con le modalità qui sotto riportate e indicati anche nel sito internet www.micusalute.com

Associazione Diritti del Malato Orario Invernale Front-Office		
Lunedì	15:00	18:00
Martedì	15:00	18:00
Venerdì	Su appuntamento	
Sabato	11:00	12:30
	14:30	17:30
Domenica	09:30	12:30
	Su appuntamento	
Per urgenze o appuntamenti telefonare al N. 350-1487742		

Gli orari possono variare. Gli aggiornamenti saranno sempre disponibili sul sito dell'Associazione.

Associazione Diritti del Malato Orario Estivo Front-Office		
Lunedì	16:00	18:30
Mercoledì	16:30	19:00
Venerdì	Su appuntamento	
Sabato	11:00	12:10
	Su appuntamento	
Domenica	09:00	12:30
	Su appuntamento	
Per urgenze o appuntamenti telefonare al N. 350-1487742		

Gli orari possono variare. Gli aggiornamenti saranno sempre disponibili sul sito dell'Associazione.

3.5 Altri partner del servizio

Micu 3000 a.p.s. collabora con altre associazioni allo scopo di agevolare l'utente / associato, in una risoluzione delle problematiche nel modo più semplice, veloce e meno invasivo anche in termini economici.

4. IMPEGNI E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione di servizi, **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** hanno individuato alcuni "standard" che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte nel capitolo successivo e **Micu 3000 a.p.s.**, esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, provvede all'indennizzo a favore dell'utente di € 80,00/ sotto forma di svolgimento gratuito della prestazione offrendo il costo del tesseramento per anni uno. Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

5. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto dei/delle cittadini/e e degli utenti è un impegno prioritario per **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto:

- a) **Rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza** per verificare il gradimento del servizio e **pubblicazione sul sito internet dei risultati relativi ai questionari** di soddisfazione;
- b) **Analisi di tutti i suggerimenti e dei reclami** pervenuti al servizio;
- c) **Verifica del rispetto degli impegni e degli standard contenuti nella presente Carta;**

5.1 Suggerimenti e proposte

Micu 3000 a.p.s. e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** si impegnano a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informato sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'associato può inoltre fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto o oralmente presso la sede. I suggerimenti presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato A) e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: associati@micu3000.com oppure presentati direttamente presso la sede **Micu 3000 a.p.s.** più vicina

5.2 Reclami

Gli utenti / associati possono rivolgersi alla direzione del **Gruppo ETAV Onlus Cooperative** per qualunque questione derivante i rapporti con **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui la stessa a.p.s. abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della qualità medesima. I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

Reclami possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo:

direzione.micu3000@gruppoetav.it

oppure presentati direttamente presso la sede dell'associazione. **Entro 40 giorni dal ricevimento** del reclamo verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 40 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una lettera nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

6. INFORMAZIONI UTILI

Domande più frequenti

Pubblicata sul sito internet www.micu3000.com vi è una pagina contenente FAQ - Domande e Risposte, dove l'associato trova tutte le risposte alle domande più frequenti in relazione ai servizi offerti dall'associazione

6.1 Recapiti e orari

Le Associazioni **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** hanno sede in Solesino Via Pisana Vecchia, 157, **Micu 3000 a.p.s.** può istituire sedi secondarie e succursali su tutto il territorio nazionale e ciò non comporta la modifica dello statuto e della presente carta, se non l'avviso alle Autorità competenti. Rispetta gli orari esposti in questa carta ai punti 3.2 e 3.3 nonché sui siti internet www.micu3000.com e www.micusalute.com. L'associato dispone inoltre di recapiti telefonici di rete mobile sempre attivi dove gli operatori rispondono per tutte le problematiche che possono sorgere. I recapiti sono inoltre disponibili su tutti i documenti redatti da **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** e alla voce contatti e su ogni pagina del sito internet.

6.2 Aggiornamento della carta dei servizi

L'aggiornamento della presente Carta dei Servizi, può avvenire senza alcuna periodicità ed in base agli aggiornamenti utili per l'utente. L'associazione **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** si impegna a pubblicare tutti gli aggiornamenti della presente Carta e tutti gli avvisi utili qui non pubblicati sul sito dell'Associazione www.micu3000.com per l'Associazione Consumatori e su www.micusalute.com per L'Associazione Diritti del Malato.

6.3 Rinnovo dell'iscrizione, della tessera associativa e dei servizi web

L'associazione **Micu 3000 a.p.s.** e **ADM Associazione Diritti del Malato del Gruppo Micu 3000 a.p.s.** non ricevono alcun finanziamento pubblico o da partiti e si finanziano attraverso le tessere associative o le donazioni. Il rinnovo della tessera e dell'iscrizione avviene da parte dell'associato entro i primi 40 giorni del nuovo anno, trascorso tale termine l'iscrizione è da ritenersi sospesa per 30 giorni e successivamente cancellata nei successivi 60. L'utente può sempre rinnovare anche oltre i 60 giorni l'adesione versando oltre alla quota associativa una somma pari ad euro 20,00 per il ripristino dei servizi telematici.

7.SERVIZI WEB ASSOCIATINRETE

L'associato si impegna a rispettare le disposizioni statutarie, il seguente contratto, la carta dei servizi e le delibere degli organi associativi validamente costituiti. Versa contestualmente all'iscrizione, la quota associativa quale contributo personale all'Associazione ed all'operato della stessa, più le eventuali spese sostenute e calcolate dall'Associazione per l'adempimento del servizio / pratica commissionata. Il mancato pagamento della quota annulla l'iscrizione all'Associazione, ai servizi ad essa collegati e l'eventuale pratica commissionata non potrà essere evasa.

7.1 Sospensione dei servizi web e del relativo account

L'associazione **Micu 3000 a.p.s.** si riserva di sospendere l'utilizzo dei servizi web senza preavviso alcuno in caso di ritenuta violazione alle norme del decoro e del vivere civile e che non rispettino il presente contratto e la community dei social. La sospensione può avvenire anche per mancato pagamento della quota associativa e comunque entro i primi 30 giorni dall'inizio del nuovo anno associativo.

7.2 Cancellazione dei servizi web e del relativo account

L'associazione **Micu 3000 a.p.s.** si riserva di cancellare i servizi web e l'account dell'utente che dopo un primo avvertimento scritto violi palesemente le norme del decoro e non rispetti la community. La cancellazione per mancato pagamento della quota associativa avviene trascorsi 60 giorni dall'inizio del nuovo anno associativo o immediatamente su richiesta dell'utente che revochi l'adesione e l'incarico commissionato.

8.CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se l'utente / associato non è soddisfatto del riscontro al reclamo presentato può accedere alla Commissione di conciliazione promossa dal **Gruppo ETAV Onlus Cooperative** tramite domanda di conciliazione di cui all'Allegato C in modo gratuito. La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di **Micu 3000 a.p.s.** e da un rappresentante di nomina del **Gruppo ETAV Onlus Cooperative**. La procedura è totalmente gratuita. La procedura di conciliazione s'intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione. A seguito della ricezione della domanda, il **Gruppo ETAV Onlus Cooperative** è tenuto ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 40 giorni. La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate. Al termine del procedimento, acquisito il consenso dell'associato sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, i componenti della Commissione redigono e sottoscrivono un verbale di conciliazione, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente. In questo caso la controversia si intende risolta in modo definitivo, con conseguente rinuncia ad ogni relativo diritto e azione. L'accordo è immediatamente vincolante tra le parti dal momento della effettiva conoscenza e le stesse parti riconoscono nel contenuto della conciliazione l'espressione della loro concorde volontà contrattuale.

In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, i componenti del **Gruppo ETAV Onlus Cooperative** ne danno atto sottoscrivendo, alla conclusione del procedimento, un verbale di mancato accordo, che verrà inviato all'utente. Le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 60 giorni dal ricevimento della domanda. Sino a quando la procedura di conciliazione non è conclusa sono sospesi i termini di prescrizione. Durante l'iter conciliativo sono sospese temporaneamente tutte le azioni esecutive inerenti la contestazione oggetto della controversia.

MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le
Micu 3000 a.p.s.
Via Pisana Vecchia, 157
35047 Solesino (Pd)

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere una risposta deve essere compilata anche la parte riguardante i dati personali.

Qual è il problema/l'idea?
Proposta di soluzione/miglioramento

Nome e cognome.....

Via.....CAP e città.....

Tel.....e mail

Data

Firma.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

MODULO PER I RECLAMI

Spett.le

- Micu 3000 a.p.s.
 - Associazione Diritti del Malato del gruppo Micu 3000 a.p.s.
- Via Pisana Vecchia, 157
35047 Solesino (Pd)

Per conoscenza
Gruppo ETAV Onlus Cooperative
Via Pisana Vecchia, 157
35047 Solesino (Pd)

Presentazione di reclamo

La/il sottoscritta/o
nata/o a il e residente a
in via/piazza presenta reclamo per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Alla luce di quanto sopra esposto, la/il sottoscritta/o chiede:

.....
.....
.....
.....

Data Firma.....

Allegare eventuali documenti e indicare di seguito il tipo di documento

.....
.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

DOMANDA DI CONCILIAZIONE

Spett.le
Gruppo ETAV Onlus Cooperative
Via Pisana Vecchia, 157
35047 Solesino (Pd)

La/il sottoscritta/o, nata/o a il
residente a in via/piazza
città Recapiti telefonici e

Avendo inoltrato il reclamo in data _____ (allegare il reclamo inoltrato),
avendo ricevuto da _____ risposta allegata, essendo
insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....
.....
.....
.....

Ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. 40 giorni dalla sua presentazione, e, in ogni caso, non essendosi rivolto alla magistratura, non avendo conferito incarichi a terzi in relazione all'oggetto del tentativo di conciliazione, chiede l'esperimento del tentativo di conciliazione mediante la procedura contemplata dalla Carta della qualità dei servizi al fine di comporre in via transattiva la controversia sopra descritta.

Luogo e Data Firma.....

Allegare eventuali documenti e indicare di seguito il tipo di documento

.....
.....
.....

INFORMATIVA RESA ALL'INTERESSATO PER IL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI

In relazione al Testo unico riguardante la "Tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali" [D. Lgs. 196/2003 e Regolamento UE 679/2016] si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.