

# Casa Margaret

Casa di accoglienza femminile gestita da Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)

## Carta della qualità dei servizi



## **Indice**

Introduzione .....	3
Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi? .....	3
Dove posso trovare la Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret? .....	3
Chi gestisce Casa Margaret? .....	3
I Principi Fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret.....	4
Mission del servizio.....	4
Obiettivi del servizio .....	4
Partner del servizio.....	5
I servizi offerti .....	6
Che cos'è Casa Margaret?.....	6
Chi può rivolgersi a Casa Margaret?.....	6
Che servizi offre Casa Margaret? .....	6
Cosa fare per essere accolta presso Casa Margaret?.....	7
Cosa fare per utilizzare i servizi docce e lavanderia di Casa Margaret? .....	7
Impegni e garanzie .....	8
Tabella degli standard di qualità del servizio di accoglienza nella struttura abitativa Casa Margaret ....	8
Tabella degli standard di qualità dei servizi docce e lavanderia per donne non ospiti di Casa Margaret .....	11
L'ascolto delle utenti e la conciliazione extragiudiziale delle controversie .....	12
I suggerimenti e le proposte .....	12
I reclami .....	12
La conciliazione extragiudiziale delle controversie .....	13
Contatti utili .....	14
Documenti allegati .....	15
Modulo per suggerimenti.....	15
Modulo per reclami .....	16
Domanda di conciliazione .....	17

## **Introduzione**

### **Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?**

La Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret è la dichiarazione degli impegni che Caritas Diocesi Bolzano -Bressanone assume nei confronti delle utenti di Casa Margaret circa il livello di qualità garantito dei servizi forniti.

La Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret è uno strumento utile per le utenti di Casa Margaret poiché:

- descrive i servizi offerti;
- stabilisce e garantisce gli standard di qualità dei servizi ai quali le ospiti di Casa Margaret hanno diritto;
- prevede forme di partecipazione e di tutela per le donne ospitate, le quali, attraverso i rispettivi moduli in allegato, possono formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, reclami al fine del miglioramento del servizio.

### **Dove posso trovare la Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret?**

La Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret si può trovare:

- sul sito internet [www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) nella sezione dei servizi, alla voce "Casa Margaret";
- nella bacheca posta all'ingresso della struttura di Casa Margaret davanti all'ufficio;
- sul sito internet del Centro Tutela Consumatori Utenti: [www.consumer.bz.it](http://www.consumer.bz.it).

È inoltre possibile richiederne una copia stampata nella lingua che si preferisce (italiano/tedesco) alla responsabile della struttura.

### **Chi gestisce Casa Margaret?**

Il Centro di Accoglienza per Donne Senza Dimora Casa Margaret viene gestito dalla Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone su incarico dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB) fino al giorno 31.03.2024, salvo proroga per ulteriori due anni.

La Caritas è un organismo diocesano che ha il compito di promuovere la testimonianza dell'amore per il prossimo nella comunità cristiana e la solidarietà tra le persone nella società perseguendo tre obiettivi di fondo:

- operare affinché la comunità cristiana diventi sempre più un luogo in cui si viva davvero l'amore per il prossimo;
- operare, in collaborazione con altri, affinché la comunità civile (e politica) si assuma le proprie responsabilità sociali, nella prospettiva della costruzione di una società più solidale;
- accompagnare le persone, combattendo povertà e emarginazione, dando risposte a bisogni e sofferenze, operando contro le ingiustizie e le disuguaglianze.

La Caritas diocesana attua il suo mandato:

- cercando di individuare le situazioni di povertà di persone e gruppi di persone;

- scoprendo e valorizzando le esperienze di solidarietà e servizio già presenti nella società e nella chiesa;
- osservando con attenzione i cambiamenti culturali e gli sviluppi sociali;
- ricordando a ognuno la propria responsabilità sociale: ai cristiani, ai cittadini, al privato sociale, alle associazioni, alla politica.

Tutto questo lo fa principalmente offrendo servizi e attivando progetti di accompagnamento, aiuto, condivisione e collaborazione con persone in situazioni di povertà.

## **I Principi Fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret**

### **Eguaglianza e Imparzialità**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone fornisce un trattamento imparziale ed equo a tutte le sue utenti, avendo particolare riguardo delle utenti con disabilità e socialmente più deboli.

### **Continuità nell'Erogazione del Servizio**

In quanto servizio essenziale, Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone garantisce lo svolgimento continuo e regolare del servizio anche in caso di sciopero dei suoi dipendenti.

### **Ascolto e Partecipazione delle Utenti**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone coinvolge le utenti nel miglioramento della qualità del servizio, raccogliendo e considerando i loro suggerimenti e reclami.

### **Efficienza ed Efficacia**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone garantisce l'efficienza e l'efficacia del servizio, lavorando per il suo continuo miglioramento.

### **Chiarezza, Trasparenza e Diritto di Accesso alle Informazioni**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone rende note tutte le informazioni che riguardano il servizio. Ogni utente può chiedere ed ottenere chiarimenti sul servizio.

### **Multilinguismo**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone garantisce il servizio nelle due lingue ufficiali della Provincia di Bolzano, italiano e tedesco, e nelle principali lingue estere.

### **Rispetto e Competenza**

Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone offre il servizio con professionalità, rivolgendosi alle utenti con rispetto e cortesia.

### **Riservatezza**

I dati personali, i documenti, e tutte le informazioni riguardanti le utenti di Casa Margaret vengono trattati nel rispetto della normativa nazionale e comunitaria vigente in materia. Ogni utente ha diritto di accedere ai documenti che la riguardano.

## **Mission del servizio**

Il servizio Casa Margaret, gestito da Caritas Diocesi di Bolzano - Bressanone su incarico dell'Azienda servizi Sociali di Bolzano (ASSB), ha il compito di offrire immediata assistenza alle donne in difficoltà, e di stimolarle, motivarle, supportarle ed accompagnarle in un processo di integrazione ed inclusione sociale, che valorizzi le loro potenzialità e rafforzi la loro autonomia.

## **Obiettivi del servizio**

Il servizio persegue l'obiettivo di offrire:

- **assistenza materiale, sicurezza e protezione:** un posto dove potere mangiare, dormire e abitare temporaneamente, e dove potere utilizzare docce e lavanderia;
- **ascolto e calore umano:** un luogo dove poter essere sé stesse, poter parlare liberamente senza vergognarsi dei propri sentimenti o esperienze, dove sentirsi sicure, trovando ascolto, comprensione, compagnia e calore umano;
- **mediazione e accompagnamento in un percorso per ritrovare l'autostima e l'autonomia:** valorizzazione delle potenzialità personali, consulenza, aiuto nella ricerca di un lavoro e di una casa.

## Partner del servizio

Partner principale di riferimento è l'Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell'Azienda dei Servizi Sociali (ASSB), la quale ha affidato alla Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone la gestione di Casa Margaret fino al 31.03.2024, salvo proroga.



## **I servizi offerti**

### **Che cos'è Casa Margaret?**

Casa Margaret è una struttura abitativa d'accoglienza che si trova in centro a Bolzano, in via dei Cappuccini 24, che offre:

- ospitalità provvisoria (mangiare e un letto per dormire) e accompagnamento nel reinserimento sociale e professionale a 18 donne senza dimora;
- la possibilità di utilizzare docce e lavanderia alle donne non ospiti della struttura che si trovano in difficoltà.

### **Chi può rivolgersi a Casa Margaret?**

Ogni donna maggiorenne (dai 18 anni in su) di qualsiasi provenienza geografica ed in possesso di un permesso di soggiorno, che si trova in una situazione di grave emergenza abitativa e sociale, può rivolgersi a Casa Margaret.

### **Che servizi offre Casa Margaret?**

Casa Margaret accoglie nella struttura abitativa 18 donne senza dimora e offre loro:

- ospitalità provvisoria (da un minimo di 14 giorni a un massimo di 2 anni), diurna e notturna (2 letti per stanza):
  - kit per l'igiene personale e da letto, vestiario e relativo ricambio e pulizia;
  - cibo rispettoso, nei limiti del possibile, delle diverse culture;
  - clima sereno, coinvolgimento nella gestione quotidiana della casa, attività di animazione, possibilità di guardare programmi televisivi in lingua italiana e tedesca, anche tenendo conto dell'appartenenza linguistica delle ospiti.
- progetto educativo individualizzato di recupero psico-fisico e reinserimento sociale e/o professionale:
  - supporto nella prenotazione di visite mediche;
  - incontri di ascolto e confronto, per accrescere l'autostima e valorizzare le proprie potenzialità;
  - consulenza e informazione su ricerca casa, inserimento lavorativo, prestazioni sociali e sanitarie, pratiche burocratiche, corsi di lingua, alimentazione, igiene;
  - mediazione e accompagnamento alla rete di strutture del territorio competenti all'inserimento socio/occupazionale;
  - accompagnamento educativo di un mese dopo le dimissioni.

Casa Margaret mette a disposizione anche un servizio docce e lavanderia per donne non ospiti della struttura che si trovano in difficoltà:

- possibilità di utilizzare docce e lavanderia di Casa Margaret.

## **Cosa fare per essere accolta presso Casa Margaret?**

Ci sono 3 modalità di accesso al servizio di accoglienza nella struttura residenziale Casa Margaret:

- **Rivolgendosi a Casa Margaret** (si può scegliere di venire direttamente in struttura, telefonare o scrivere al servizio), così viene fissato un appuntamento per un colloquio, dove viene valutata la situazione della richiedente per verificare i presupposti per il suo inserimento eventuale nella lista di attesa fatta in base al criterio della priorità.
- **Rivolgendosi all'Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell'ASSB** (telefonare o andare di persona per prendere un appuntamento). L'assistente sociale dell'Ufficio di inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell'azienda dei servizi sociali contatterà la struttura per organizzare un colloquio conoscitivo con la richiedente e gli eventuali altri servizi coinvolti.
- **Tramite una richiesta fatta da un servizio del territorio** (Hands, CSM etc.) che già conosce la situazione. La richiedente farà un incontro congiunto con il team di questo servizio, il team di Casa Margaret e all'assistente sociale dell'Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell'Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB), per valutare l'accoglienza.

In tutti i casi, la decisione motivata sulla tua accoglienza è presa dal team di Casa Margaret insieme all'Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell'ASSB.

### **Durata dell'accoglienza**

Da un minimo di 14 giorni ad un massimo di 2 anni secondo decisione motivata del team di Casa Margaret e dell'Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell'ASSB (salvo episodi di violenza e di incompatibilità alla vita comunitaria).

### **Costo dell'accoglienza**

Il costo mensile varia in base alla situazione della singola persona:

- se non ha un'entrata economica non dovrà pagare nulla;
- se riceve l'assegno per le piccole spese (205 €), il pagamento è di 30 € al mese;
- se ha un'entrata superiore ai 205 € al mese e fino a un reddito di 300 € dovrà pagare 30€;
- se ha un'entrata superiore ai 300 € (pensione, stipendio etc.) pagherà il 10% della sua entrata (es. su un'entrata di 500 € sono 50 € di contributo).

### **Regole da rispettare**

Nella casa ci sono regole di pacifica convivenza ed orari di accesso alla struttura e al servizio mensa che devono essere rispettati. Queste regole sono scritte nel "Regolamento di Casa Margaret" che viene spiegato, fatto leggere e firmare, al momento dell'accoglienza.

Se non vengono rispettate le regole l'utente potrà essere allontanata e/o dimessa da Casa Margaret.

Nel caso di impossibilità all'accoglienza, verrà indicato presso quali servizi del territorio è possibile rivolgersi. I recapiti di Casa Margaret e dell'Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell'ASSB li trova al capitolo "Contatti utili".

## **Cosa fare per utilizzare i servizi docce e lavanderia di Casa Margaret?**

Se non si è ospite di Casa Margaret e si desidera utilizzare le docce e la lavanderia, è sufficiente venire a Casa Margaret in via Cappuccini 24 a Bolzano (senza appuntamento) durante questi orari, facendo attenzione all'orario dell'ultimo ingresso:

tutti i giorni della settimana (domenica e giorni festivi inclusi) dalle 9:00 alle 11:30 (ultimo ingresso alle 11:00) e dalle 15:00 alle 18:00 (ultimo ingresso alle 17:30).

## Impegni e garanzie

Casa Margaret si impegna ad offrire servizi di qualità ad ogni donna ospitata nella struttura abitativa o che utilizza il servizio docce e lavanderia.

Nelle seguenti tabelle sono riportati i livelli minimi di qualità e quantità (c.d. “standard di qualità”) che Casa Margaret garantisce per ogni servizio offerto.

Se il servizio ricevuto da Casa Margaret non rispetta uno o più “standard di qualità” è possibile fare reclamo seguendo le modalità indicate nel paragrafo “I reclami” del capitolo successivo. Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone esaminerà il reclamo e, se fondato, provvederà a consegnare all’utente 50,00 € a titolo di indennizzo.

In caso di situazioni straordinarie (eventi eccezionali, eventi causati da terzi, atti dell’Autorità pubblica) gli standard di qualità non sono garantiti.

In caso di sciopero del proprio personale, Casa Margaret ne informa l’utenza e garantisce le prestazioni di base.

## Tabella degli standard di qualità del servizio di accoglienza nella struttura abitativa Casa Margaret

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
<b>Presidio del servizio</b>	Presenza di personale in struttura	Tutti giorni dell’anno, 24h su 24	SI
<b>Accesso alla struttura</b>	Orario di accesso quotidiano per le ospiti	Da lunedì a giovedì: dalle 7:00 alle 23:00 Venerdì e sabato: dalle 7:00 alle 24:00 Domenica e festivi: dalle 8:00 alle 23:00	SI
	Accessibilità ed agibilità della struttura	Struttura priva di barriere architettoniche	SI
	Capienza della struttura	18 posti letto, massimo 2 ospiti per stanza	SI
<b>Accoglienza</b>	Colloquio di accoglienza	Al momento dell’accoglienza in struttura: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ presentazione dei servizi offerti</li> <li>○ spiegazione del Regolamento di Casa Margaret per la sottoscrizione</li> <li>○ indicazione della presenza della Carta della Qualità dei Servizi di Casa Margaret</li> </ul>	SI
	Fornitura del kit letto	Al momento dell’accoglienza e al bisogno: lenzuola, piumino, coprimaterasso, cuscino, federa	SI
	Fornitura del kit igiene personale	Al momento dell’accoglienza e al bisogno: spazzolino, dentifricio, assorbenti igienici, doccia-shampoo, asciugamano grande, asciugamano piccolo	SI

	Fornitura di vestiti	In caso di necessità al momento dell'accoglienza e al bisogno	SI
	Durata della permanenza	Minimo 14 giorni, salvo episodi di violenza o incompatibilità alla vita comunitaria	SI
<b>Sussistenza</b>	Fornitura pasti	Tutti i giorni dell'anno: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ colazione (dolce e salata): dal lunedì al sabato dalle 7:00 alle 9:00; domenica e festivi dalle 8:00 alle 9:30</li> <li>○ pranzo (primo + contorno + dolce o frutta): alle 12:30</li> <li>○ merenda (dolce o salata): dalle 16:00 alle 17:30</li> <li>○ cena (secondo + contorno + dolce o frutta): alle 19:30</li> </ul>	SI
<b>Pulizia</b>	Accesso alla cucina da parte delle ospiti	Su prenotazione, messa a disposizione di ogni ospite della cucina seguenti orari: Tutti i giorni dalle 10:00 alle 12:00 16:00 alle 18:00	SI
	Servizio di pulizia professionale dei locali (stanze, locale lavanderia, sala, uffici)	10 ore settimanali Almeno ogni due settimane e al bisogno	SI
	Servizio di lavaggio e cambio lenzuola, coperte, asciugamani	Locale lavanderia: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ provvisto di 2 lavatrici con dosatore automatico di detersivo, 2 asciugatrici, asse e ferro da stiro, acqua distillata;</li> <li>○ accessibile tutti i giorni, dalle 9:00 alle 12:00, dalle 15:00 alle 18:00 e dalle 21:00 alle 23:00.</li> </ul>	SI
	Servizio lavanderia a disposizione delle ospiti per il lavaggio e la stiratura dei vestiti	Ogni ospite può effettuare 2 lavaggi a settimana.	SI
<b>Riservatezza</b>	Custodia sottochiave di beni personali	In ogni stanza delle ospiti presenza di un armadio con ante chiudibili a chiave; assegnazione di un'anta per ospite con consegna della relativa chiave	SI
<b>Attività</b>	Appuntamenti di animazione	6 nel corso dell'anno	SI
	Visione della TV	Presenza di un televisore nella sala comune a disposizione delle ospiti	SI
<b>Assistenza</b>	Progetto individuale di recupero e di reinserimento sociale/professionale	Per ogni ospite	SI
	Consulenza	A disposizione di ogni ospite supporto: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ nel reperimento di un alloggio burocratico (es: permessi di soggiorno, etc.)</li> <li>○ nell'inserimento, nella ricerca di un lavoro e di corsi di formazione professionale e linguistica</li> </ul>	SI

	Colloqui individuali e di gruppo o di mediazione per la gestione delle dinamiche e dei conflitti tra le ospiti	Al bisogno	SI
	Ascolto	Al bisogno	SI
	Accompagnamento educativo individualizzato	Per tutta la durata dell'accoglienza e almeno fino ad un mese dalla dimissione	SI
	Tutela della salute	Per ogni ospite: <ul style="list-style-type: none"> <li>o accompagnamento ai servizi sanitari al bisogno</li> <li>o disponibilità di custodia di medicinali su richiesta</li> <li>o chiamata al 112 in caso di necessità</li> </ul>	SI
<b>Comunicazione con le utenti</b>	Multilinguismo	Italiano, tedesco, inglese	SI
<b>Continuità</b>	Continuità del servizio in caso di sciopero dei dipendenti di Casa Margaret	Garanzia di continuità del servizio nelle prestazioni di base; previa informazione alle utenti riguardo lo sciopero	SI
<b>Carta della Qualità dei Servizi</b>	Disponibilità	Sempre affissa nella bacheca all'ingresso della struttura e possibilità di richiederne copia stampata in italiano o tedesco	SI
	Informazioni e chiarimenti	Al bisogno	SI
	Tempo di risposta al reclamo	Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo	SI

## Tabella degli standard di qualità dei servizi docce e lavanderia per donne non ospiti di Casa Margaret

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
<b>Servizio docce</b>	Orario d'accesso per l'utilizzo delle docce (conforme alle attuali esigenze di tutela sanitaria)	Tutti i giorni, dalle 13:15 alle 14:15	SI
	Fornitura kit doccia	Al momento dell'accesso, fornitura di: asciugamano grande, asciugamano piccolo, prodotti per l'igiene personale; spazzolino e dentifricio su richiesta; asciugacapelli a disposizione	SI
<b>Servizio lavanderia</b>	Orario d'accesso al locale lavanderia (conforme alle attuali esigenze di tutela sanitaria)	Tutti i giorni: <ul style="list-style-type: none"> <li>○ dalle 13:15 alle 14:15 per effettuare il lavaggio;</li> <li>○ dalle 15:00 alle 18:00 (con ultimo ingresso alle 17:30) per il ritiro dei vestiti asciugati</li> </ul>	SI
	Dotazioni del locale lavanderia a disposizione delle utenti	<ul style="list-style-type: none"> <li>○ 2 lavatrici con dosatore di detersivo automatico</li> <li>○ 2 asciugatrici</li> <li>○ asse e ferro da stiro, acqua distillata</li> </ul>	SI

## **L'ascolto delle utenti e la conciliazione extragiudiziale delle controversie**

### **I suggerimenti e le proposte**

Per migliorare continuamente la qualità del servizio di Casa Margaret, la Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone ha previsto diverse forme di ascolto dei cittadini e delle utenti:

- dialogo informale;
- analisi dei suggerimenti e dei reclami pervenuti;
- verifica del rispetto degli impegni e degli standard di qualità contenuti nella Carta della Qualità dei servizi;
- rilevazioni periodiche della soddisfazione dell'utenza (almeno una volta all'anno) per verificare il gradimento del servizio e pubblicazione sul sito internet dei risultati relativi ai questionari di soddisfazione.

È possibile fare una proposta a Casa Margaret scegliendo una delle seguenti modalità:

- riferirla a voce al team di Casa Margaret;
- compilare il "Modulo per suggerimenti" (disponibile all'allegato A oppure nella struttura di Casa Margaret) e poi consegnarlo direttamente presso la struttura di Casa Margaret (via dei Cappuccini 24, Bolzano);
- scrivere a Casa Margaret mandando una e-mail all'indirizzo [margaret@caritas.bz.it](mailto:margaret@caritas.bz.it) (oppure una lettera a: Casa Margaret, via dei Cappuccini 24, 39100 Bolzano).

### **I reclami**

Se non si è soddisfatti dei servizi o del trattamento ricevuto da Casa Margaret, oppure non sono stati rispettati gli "standard di qualità" garantiti (vedi tabelle al capitolo "Impegni e garanzie"), è possibile presentare reclamo scegliendo una delle seguenti modalità:

- compilare il "Modulo per reclami" (disponibile all'Allegato B oppure nella struttura di Casa Margaret) e poi consegnarlo direttamente presso la struttura di Casa Margaret (via dei Cappuccini 24, Bolzano);
- scrivere a Casa Margaret mandando una e-mail all'indirizzo [margaret@caritas.bz.it](mailto:margaret@caritas.bz.it) (oppure una lettera a: Casa Margaret, via dei Cappuccini 24, 39100 Bolzano) indicando nome, cognome, recapiti personali e motivi del reclamo.

Entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento del reclamo si ha il diritto di ricevere una risposta scritta al reclamo, oppure una risposta scritta dove viene fissato un termine entro il quale si riceverà risposta al reclamo e si motivano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

Se il reclamo è accolto si riceverà da Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone un indennizzo di 50 €.

Se il reclamo non è accolto oppure non si è soddisfatti della risposta ricevuta, è possibile scegliere di insistere sulle ragioni del reclamo, presentando gratuitamente domanda di conciliazione extragiudiziale delle controversie, come descritto nel paragrafo seguente.

## **La conciliazione extragiudiziale delle controversie**

Se non si è ricevuto risposta al reclamo o non si è soddisfatti della risposta stessa, è possibile accedere gratuitamente, attraverso il Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), alla procedura di conciliazione (vedi Allegato C "Domanda di conciliazione") al fine di portare avanti il reclamo.

La Commissione di conciliazione è formata da un rappresentante di nomina da parte di Casa Margaret e da un rappresentante di nomina del CTCU. A seguito della ricezione della domanda, la Commissione è tenuta ad avviare il tentativo di conciliazione della controversia entro 20 giorni. Se il tentativo di conciliazione riesce, la controversia si intende risolta in modo definitivo e l'accordo raggiunto è vincolante per entrambe le parti. In caso di esito negativo del tentativo di conciliazione, le parti hanno poi la facoltà di ricorrere alla giurisdizione ordinaria.

### **Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU)**

Via Dodiciville 2, 39100 Bolzano  
Tel. 0471 975597, Fax 0471 979914  
info@centroconsumatori.it  
www.consumer.bz.it

Apertura al pubblico:

Lunedì, martedì, mercoledì, giovedì:

dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

Venerdì: dalle 9 alle 12

## **Contatti utili**

### **Casa Margaret**

Via dei Cappuccini 24, 39100 Bolzano (raggiungibile con la maggior parte degli autobus, fermata Piazza Domenicani)

Tel. 0471 301017

[margaret@caritas.bz.it](mailto:margaret@caritas.bz.it)

[www.caritas.bz.it](http://www.caritas.bz.it) (cliccare su “Aiuto e Consulenza”, poi su “Persone senza dimora”, e poi su “Casa Margaret”)

Responsabile della struttura: Michela Bertin

Orari di apertura: 24 ore su 24, tutti i giorni dell'anno

### **Ufficio inclusione sociale, lavorativa e abitativa dell’Azienda Servizi Sociali di Bolzano (ASSB)**

Via Maso della Pieve 4, 39100 Bolzano

Tel. 0471 1628200

[urp@aziendasociale.bz.it](mailto:urp@aziendasociale.bz.it)

[www.aziendasociale.bz.it](http://www.aziendasociale.bz.it)

Orari di apertura:

Lunedì, Martedì, Mercoledì dalle 9 alle 12 e dalle 14.45 alle 16.15

Giovedì dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17

Venerdì dalle 9 alle 12

## Documenti allegati

- A. Modulo per suggerimenti
- B. Modulo per reclami
- C. Domanda di conciliazione

### Allegato A

## Modulo per suggerimenti

Spett.le Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone - Casa Margaret  
Via dei Cappuccini 24, 39100 Bolzano  
Tel. 0471 301 017, Fax 0471328 144, [margaret@caritas.bz.it](mailto:margaret@caritas.bz.it)

Il presente modulo può essere utilizzato per un suggerimento. Per ottenere un'eventuale 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 luogo.....

tel..... e-mail.....

data..... firma.....

### **Informativa resa all'interessato per il trattamento di dati personali**

In relazione al Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/2003 ss.mm.ii) ed al Regolamento (UE) 2016/679, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale risposta al suggerimento.

Allegato B

## **Modulo per reclami**

Spett.le Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone - Casa Margaret  
Via dei Cappuccini 24, 39100 Bolzano  
Tel. 0471 301 017, Fax 0471328 144, [margaret@caritas.bz.it](mailto:margaret@caritas.bz.it)

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

Luogo e data.....

La/il sottoscritta/o .....

nata/o a.....il.....

e residente a.....in via/piazza.....

### **presenta reclamo per le seguenti ragioni:**

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

(descrizione dell'accaduto e della relativa tempistica, con evidenziazione ove possibile dei servizi e del personale interessati)

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

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

(enunciare le modalità secondo le quali ad avviso del soggetto può essere posto rimedio al disservizio od alla diversa violazione segnalata)

Cordiali saluti

Firma .....

Allegati: nr. .... (indicare il totale degli eventuali allegati)

### **Informativa resa all'interessato per il trattamento dei dati personali.**

In relazione al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 ss.mm.ii) ed al Regolamento (UE) 2016/679, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di

permettere l'invio della risposta al reclamo.

Allegato C

**Domanda di conciliazione**

La/il sottoscritta/o .....

nata/o a.....il.....e residente a.....

in via/piazza.....n.....cap.....prov.....

recapito telefonico/e-mail.....

Avendo inoltrato il reclamo in data ..... (allegare il reclamo inoltrato), avendo ricevuto da Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone (Casa Margaret) la risposta allegata (allegare risposta al reclamo se pervenuta), ed essendo insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

.....  
.....

**Ovvero**

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo nr.....di giorni dalla sua presentazione (*indicare quanti giorni sono trascorsi senza avere ottenuto risposta al reclamo*)

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.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di Caritas Diocesi Bolzano-Bressanone e da rappresentante del Centro Tutela Consumatori Utenti (CTCU), al quale conferisce mandato pieno a transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del D.Lgs. 196/2003 ss.mm.ii e del Regolamento (UE) 2016/679, la Commissione di conciliazione ad accedere a tutti i documenti ed a ricevere per suo conto i dati personali anche sensibili, attinenti al tentativo di conciliazione.

Ai fini dello svolgimento della procedura di conciliazione, elegge domicilio presso la sede del CTCU ed indica di seguito l'indirizzo presso cui desidera ricevere il verbale di avvenuta conciliazione ovvero l'avviso di mancato accordo:

.....

Sceglie quale lingua da utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra lingua).

Luogo e data..... Firma.....

Si allega ulteriore documentazione:

.....

**Informativa resa all'interessato per il trattamento dei dati personali.**

In relazione al Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 ss.mm.ii) ed al Regolamento (UE) 2016/679, si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere il tentativo di conciliazione.