



**CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI  
del CENTRO ANTIVIOLENZA  
e della CASA DELLE DONNE  
di MERANO**

servizi gestiti dall'associazione  
**“DONNE CONTRO LA VIOLENZA – FRAUEN GEGEN GEWALT ONLUS”**  
Su incarico della Comunità Comprensoriale Burgraviato

## SOMMARIO:

### INTRODUZIONE

Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi?.....	3
Dove posso reperire la Carta della Qualità dei Servizi del Centro Antiviolenza – Casa delle Donne di Merano?.....	3
Chi siamo.....	3
I principi fondamentali della Carta della Qualità dei Servizi del Centro Antiviolenza – Casa delle Donne di Merano.....	4
- Eguaglianza e Imparzialità.....	4
- Efficienza ed Efficacia.....	4
- Continuità.....	4
- Ascolto e Partecipazione delle/gli utenti.....	4
- Chiarezza e Trasparenza, Informazione e Modulistica.....	4
- Bilinguismo.....	4
- Cortesia e competenza.....	4
- Economicità.....	5
- Riservatezza.....	5
Soddisfazione dell'utenza e qualità dei servizi.....	5
Mission dei servizi.....	6
Obiettivi dei servizi.....	6
Partner dei servizi.....	6
<b>I SERVIZI OFFERTI: CENTRO ANTIVIOLENZA E CASA DELLE DONNE.....</b>	<b>7</b>
<b>IL SERVIZIO CENTRO ANTIVIOLENZA.....</b>	<b>8</b>
Che cos'è il Centro Antiviolenza?.....	8
A chi si rivolge il servizio Centro Antiviolenza? L'utenza.....	8
Come accedo al Centro Antiviolenza?.....	9
Che servizi offre il Centro Antiviolenza?.....	9
Impegni e garanzie: la Tabella degli standard di qualità garantiti per il servizio Centro Antiviolenza.....	9
<b>LA CASA DELLE DONNE.....</b>	<b>12</b>
Che cos'è la Casa delle Donne?.....	12
A chi si rivolge il servizio Casa delle Donne? L'utenza.....	12
Come accedo alla Casa delle Donne?.....	12
Condizioni per l'accettazione.....	12
Condizioni economiche e limiti alla permanenza.....	13
Che servizi offre la Casa delle Donne alle donne ospitate?.....	13
Che servizi offre la Casa delle Donne ai/le figli/e minori delle donne ospitate.....	14
Impegni e garanzie: la Tabella degli standard di qualità del servizio Casa delle Donne.....	15
<b>LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE.....</b>	<b>17</b>
I suggerimenti e le proposte.....	17
<b>TUTELA DELL'UTENTE IN CASO DI DISSERVIZIO.....</b>	<b>18</b>
I reclami.....	18
La conciliazione extragiudiziale delle controversie.....	19
<b>CONTATTI UTILI.....</b>	<b>21</b>
<b>DOCUMENTI ALLEGATI.....</b>	<b>21</b>
Allegato A – Modulo per suggerimenti.....	22
Allegato B – Modulo per reclami.....	23
Allegato C – Domanda di conciliazione.....	24

## INTRODUZIONE

### CHE COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI?

La Carta della Qualità dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che l'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" assume nei confronti dell'utenza circa il livello di qualità garantito dei servizi forniti, ai sensi della L.P. n 15 del 20.05.1992 "Iniziativa della Provincia in materia di difesa dei consumatori e utenti", come modificata dall'art. 37 della L.P. n. 22 del 20.12.2012.

La Carta della Qualità dei Servizi del Centro Antiviolenza – Casa delle Donne di Merano si rivolge agli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne.

Scopo della Carta della Qualità dei Servizi è quello di essere uno strumento utile per gli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne.

La Carta della Qualità dei Servizi infatti:

- descrive i servizi offerti
- stabilisce e garantisce gli standard di qualità dei servizi ai quali gli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne hanno diritto
- prevede forme di partecipazione per gli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne: attraverso il "Modulo per suggerimenti" (Allegato A) gli utenti possono infatti formulare suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni, al fine di migliorare qualitativamente i servizi
- prevede una tutela per gli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne in caso di dis-servizio: attraverso il "Modulo per reclami" (Allegato B) gli/le utenti possono lamentare il mancato rispetto del livello di qualità dei servizi effettivamente erogati e richiedere una somma di denaro a titolo di indennizzo

### DOVE POSSO REPERIRE LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA – CASA DELLE DONNE DI MERANO?

- sul sito internet [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)
- esposta (sia in italiano che in tedesco) nella bacheca all'ingresso del Centro Antiviolenza
- esposta (sia in italiano che in tedesco) nella bacheca della struttura abitativa Casa delle Donne
- è inoltre possibile richiederne una copia stampata nella lingua che si preferisce (italiano/tedesco) presso il Centro Antiviolenza e presso la Casa delle Donne.

### CHI SIAMO

Nel 1989 un gruppo di donne si unisce per contrastare la violenza maschile sulle donne. Da questa unione nasce l'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt. Nel corso degli anni l'associazione si è sempre attivata nella direzione di un cambiamento culturale, per denunciare la gravità del fenomeno, per proporre strategie di cambiamento, attraverso convegni, seminari di approfondimento nelle scuole, campagne di sensibilizzazione e raccolta fondi.

I servizi Centro Antiviolenza e Casa delle Donne sono gestiti dall'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt su incarico della Comunità Comprensoriale Burgraviato.

La Comunità Comprensoriale Burgraviato verifica periodicamente il buon funzionamento del servizio, anche attraverso incontri di verifica con l'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt. L'associazione Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt vanta una lunga esperienza in tema di tutela delle donne vittime di violenza, poiché gestisce il Centro Antiviolenza dal 1993 e la Casa delle Donne dal 1997.

## **I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DEL CENTRO ANTIVIOLENZA – CASA DELLE DONNE DI MERANO**

### **Eguaglianza e imparzialità**

Il lavoro svolto dalle operatrici dell'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" nei confronti degli utenti del Centro Antiviolenza e delle donne ospiti, con i/lei loro figli/le, della Casa delle Donne è improntato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. Non è compiuta alcuna discriminazione per motivi riguardanti etnia, cittadinanza, provenienza, lingua, religione, convinzioni culturali, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche o socio-economiche, orientamenti sessuali, presenza o assenza di figli.

A tutti gli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne è garantita parità di trattamento all'accesso, alle condizioni di fruizione e modalità di erogazione dei servizi.

### **Efficienza ed efficacia**

L'obiettivo perseguito nell'erogazione del servizio Centro Antiviolenza e del servizio Casa delle Donne è quello di assicurare la soddisfazione dell'utenza tramite un miglioramento continuo dei servizi. Particolare attenzione è posta alla tempestività delle risposte da fornire all'utenza.

### **Continuità**

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" garantisce lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, salvo interruzioni dovute a cause di forza maggiore.

### **Ascolto e partecipazione degli e delle utenti**

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" promuove e facilita il coinvolgimento dell'utenza nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare, gli/le utenti del Centro Antiviolenza e le donne ospiti, con i/le loro figli/e, della Casa delle Donne possono esprimere il loro grado di soddisfazione rispetto ai servizi effettivamente ricevuti formulando osservazioni, proposte, richieste, suggerimenti, segnalazioni. Inoltre, possono lamentare eventuali disservizi inoltrando reclami. Si rimanda alle pagine da..a... e ai moduli di cui agli Allegati A, B, C.

### **Chiarezza e trasparenza, informazione e modulistica**

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dall'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi delle responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Il personale dell'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" fornisce ai/lle propri utenti informazioni chiare e complete sui servizi offerti, nonché sulle procedure di reclamo e di conciliazione extragiudiziale. A tal fine utilizza un linguaggio di facile comprensione ed è disponibile a fornire chiarimenti all'utenza.

Sempre al fine di garantire la massima accessibilità alle informazioni, sono presenti presso il Centro Antiviolenza e presso la casa delle Donne delle bacheche informative che vengono costantemente tenute aggiornate dove è sempre affissa, sia in italiano che in tedesco, la Carta della Qualità dei Servizi.

Nessuna azione è attivata dal personale dell'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" senza informarne l'utente e richiederne il consenso ove previsto dalla legge.

### **Bilinguismo**

I servizi Centro Antiviolenza e Casa delle Donne sono offerti in italiano o in tedesco in base alla preferenza dell'utente. La Carta della Qualità dei Servizi è disponibile sia in italiano che in tedesco.

### **Cortesìa e competenza**

Le operatrici dell'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" si rapportano con cortesia e rispetto agli/lle utenti dei servizi Centro Antiviolenza e Casa delle Donne. Centralità è data alla figura dell'utente, ed importanza è data all'instaurazione di un rapporto di reciprocità tra operatrici e l'utenza.

## **Economicità**

Il servizio di consulenza offerto dal Centro Antiviolenza è gratuito.

Per quanto riguarda la permanenza nella struttura abitativa, il primo mese è gratuito, dopodiché deve essere pagata una retta. Si rimanda alle spiegazioni di dettaglio di pagina...

## **Riservatezza**

Il trattamento dei dati personali riguardanti gli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne si conforma al rispetto della normativa nazionale ed europea vigente in materia (D.Lgs. n. 196/2003 e successive modificazioni e Regolamento (UE) n. 2016/679).

Al momento del primo contatto con l'utente del Centro Antiviolenza o della Casa delle Donne, il personale dell'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" spiega e consegna all'utente l'informativa relativa al trattamento dei dati personali, richiedendone il consenso tramite sottoscrizione, e rilasciando copia del documento firmato.

Sia nella fase di intervento diretto presso il Centro Antiviolenza e presso la Casa delle Donne, sia nella fase successiva alla fruizione dei servizi, è garantito il rispetto della riservatezza.

Le informazioni sull'utenza in possesso dell'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" vengono custodite in modo tale da non essere accessibili a terzi; inoltre, non vengono trasmesse a terzi, privati o istituzioni, salvo comunicazioni e segnalazioni alle autorità giudiziarie competenti e ai servizi sociali.

L'utente può sempre richiedere i documenti relativi alla sua "cartella dell'utente".

L'indirizzo della struttura abitativa Casa delle Donne è mantenuto segreto.

## **SODDISFAZIONE DELL'UTENZA E QUALITÀ DEI SERVIZI**

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" si adopera attivamente per migliorare continuamente la qualità dei servizi forniti alla propria utenza. A tal fine:

- garantisce all'utenza la partecipazione al processo di miglioramento dei servizi attraverso la possibilità di formulazione di suggerimenti, proposte, richieste, osservazioni, segnalazioni
- effettua rilevazioni periodiche (almeno una volta all'anno) sulla soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento dei servizi forniti
- analizza (almeno una volta all'anno) i suggerimenti ed i reclami pervenuti
- verifica la corrispondenza tra standard di qualità dei servizi garantiti nella presente Carta di Qualità dei Servizi e la qualità dei servizi effettivamente erogati
- ricerca ogni possibile occasione di dialogo con l'utenza per ottenere informazioni sulla sua opinione in merito alla qualità dei servizi attesa e percepita
- tiene conto, ai fini della riprogettazione qualitativa dei servizi, dei risultati delle operazioni sopraelencate

### **ATTENZIONE:**

Gli standard di qualità riferiti alla continuità, regolarità e tempestività dei servizi possono subire variazione per cause dovute a forza maggiore, caso fortuito, provvedimenti dell'Autorità pubblica. Sono fatte salve le ipotesi garantite per legge in riferimento all'essenzialità dei servizi.

## **MISSION DEI SERVIZI**

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" attraverso i servizi Centro Antiviolenza e Casa delle Donne è impegnata a:

- contrastare ogni forma di violenza, in particolare ogni forma di violenza di genere
- promuovere attività di prevenzione e sensibilizzazione sul fenomeno della violenza di genere
- promuovere attività per favorire un cambiamento culturale verso la costruzione di una società uniformata al valore della non violenza
- contrastare la disparità tra uomini e donne con riguardo all'accesso alle risorse, alla formazione e ai ruoli sociali e lavorativi

## **OBIETTIVI DEI SERVIZI**

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" attraverso i servizi Centro Antiviolenza e Casa delle Donne persegue l'obiettivo di sostenere le donne e i/le loro figli/e che si trovano in situazione di violenza, nonché di offrire supporto ai terzi che si trovano a contatto con la donna vittima di violenza.

Tale sostegno e supporto sono orientati al superamento della situazione di violenza e vengono concretamente realizzati attraverso i seguenti mezzi:

- aiuto immediato ed ascolto non giudicante
- protezione ed accoglienza da parte di personale femminile qualificato
- garanzia di segretezza ed anonimato
- servizi di consulenza specializzata di genere e psicosociale
- servizio di consulenza giuridica ed accompagnamento all'accesso alle risorse legali
- accompagnamento della donna in un percorso di elaborazione, riconoscimento, superamento e prevenzione delle situazioni di violenza, attraverso la definizione di confini personali per distanziarsi da chi usa violenza o condizionamenti limitanti l'espressione di sé della donna
- pianificazione in accordo con la donna di un progetto di inserimento sociale che, favorendo l'autoconsapevolezza e valorizzazione dei propri punti di forza da parte della donna, ne accresca l'autodeterminazione e l'autonomia
- possibilità di un alloggio temporaneo nella Casa delle Donne per la donna ed i suoi figli
- rete di collaborazione con Forze dell'ordine, Servizi sociali e sanitari, Autorità giudiziaria
- informazioni sulle risorse territoriali

## **PARTNER DEI SERVIZI**

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" promuove lo sviluppo di un sistema di rete che coinvolga soggetti istituzionali e non, operanti sul territorio nel contrasto alla violenza di genere.

In particolare, l'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" lavora attivamente per il raggiungimento della stesura di protocolli operativi formali che, grazie alla definizione di procedure comuni ed allo scambio di informazioni rilevanti, sia in grado di rispondere efficientemente ai bisogni delle donne vittime di violenza.

I soggetti con i quali l'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" collabora sono:

- **SERVIZI SOCIO-SANITARI DEL TERRITORIO:**  
importante è il rapporto con i servizi socio-sanitari del territorio (Servizio Sociale, diversi servizi sanitari come l'ospedale, medici di base, pediatri, consultori, ufficio di lavoro ecc.). I servizi vengono attivati in accordo con la donna accolta. Le operatrici collaborano sulla base del Case Management e possono, su richiesta, redigere relazioni sulla situazione della donna con un focus sul percorso intrapreso presso il servizio "Casa delle Donne".
- **FORZE DELL'ORDINE:**

la relazione con le Forze dell'ordine è spesso fondamentale per la sicurezza della donna. Su richiesta della donna, le Forze dell'Ordine contattano il servizio "Casa delle Donne" per richieste di ospitalità e di avvio di percorsi di accoglienza. Viceversa, su richiesta della donna, possono essere le operatrici a contattare le Forze dell'Ordine per valutare insieme alla donna la possibile attivazione dei meccanismi di protezione previsti dalla legge.

- **LE/GLI AVVOCATE/I DI RIFERIMENTO DELLA DONNA, TRIBUNALE, TRIBUNALE DEI MINORI:**  
se richiesto le operatrici collaborano anche con le/gli avvocate/i di riferimento della donna, e se necessario inviano al Tribunale una relazione scritta sulla situazione riportata dalla donna e sul percorso avviato presso il servizio "Casa delle Donne". La Procura presso il Tribunale dei Minori viene sempre attivata se nella struttura abitativa è stata accolta una madre con figli minori.
- **RAPPORTO CON IL TERRITORIO E CON GLI ALTRI SOGGETTI PRESENTI O ATTIVI NEL MEDESIMO AMBITO DI AZIONE:**  
è stata attivata una molteplice e complessa rete di relazioni per sviluppare economie di scala, incrociare competenze e conoscenze e per riuscire a individuare e rispondere in modo sempre più efficiente ai bisogni delle donne. In particolare elenchiamo alcuni reti significative:

Altri soggetti che, come l'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus", operano un'azione di contrasto alla violenza di genere sono:

- **REFERENTI REGIONALI PER IL NUMERO DI PUBBLICA UTILITÀ 1522:**  
promosso e finanziato dal Dipartimento per le Pari Opportunità fornisce ascolto e sostegno alle donne vittime di violenza e alle vittime di stalking.
- **RETE DEI SERVIZI "CASA DELLE DONNE E ALLOGGI PROTETTI" DELL'ALTO ADIGE:**  
riunisce i 5 servizi del Sudtirolo che elaborano strategie d'intervento comuni e attività di sensibilizzazione sulla tematica:  
Bolzano: Associazione GEA Centro antiviolenza e Casa delle Donne  
Alloggi protetti  
Bressanone: Centro antiviolenza e Casa delle donne  
Brunico: Centro antiviolenza e Alloggi protetti
- **"RETE CONTRO LA VIOLENZA SULLE DONNE - CITTÀ DI MERANO":**  
ha come obiettivo l'attivarsi concretamente nell'agire contro la violenza sulle donne attraverso la promozione di una Rete che vede coinvolte diverse istituzioni e associazioni del territorio meranese. In quanto presenti anche le forze dell'ordine ha avuto l'avallo del prefetto di Bolzano.
- **"D.I.RE - DONNE IN RETE CONTRO LA VIOLENZA":**  
è l'associazione nazionale di centri antiviolenza e riunisce più di 80 associazioni ([www.direcontrolaviolenza.it](http://www.direcontrolaviolenza.it))
- **"AÖF - AUTONOMER ÖSTERREICHISCHER VEREIN DER FRAUENHÄUSER":**  
è l'associazione nazionale austriaca di cui facciamo parte sin dalla nostra esistenza ([www.aoef.at](http://www.aoef.at)) e favorisce lo scambio professionale internazionale.

## **I SERVIZI OFFERTI: CENTRO ANTIVIOLENZA E CASA DELLE DONNE**

I servizi offerti dall'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" sono:

- il Centro Antiviolenza
- la struttura residenziale Casa delle Donne

## IL CENTRO ANTIVIOLENZA

### Che cos'è il Centro Antiviolenza?

Il Centro Antiviolenza è una struttura consultiva e luogo di prima accoglienza, che offre informazioni, consulenza, aiuto e sostegno immediato alle donne in situazione di violenza, ai loro figli e a terzi a contatto della donna.

Dove si trova: Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ)

Orario d'apertura:

GIORNO	ORARIO
Lunedì	8.30 – 16.00
Martedì	13.30 – 17.30
Mercoledì	8.30 – 16.00
Giovedì	13.30 – 17.30
Venerdì	8.30 – 14.00

Contatti:

Telefono 0473-222335	durante l'orario di apertura del Centro Antiviolenza
Numero verde 800-014008	sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi
Indirizzo di posta elettronica (e-mail)	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

Sito web: [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)

### A chi si rivolge il Centro Antiviolenza? L'utenza

Possono rivolgersi al servizio di consulenza del Centro Antiviolenza:

- ogni donna che, indipendentemente dalla sua origine, etnia, cittadinanza, lingua, cultura, religione, situazione finanziaria, opinione politica, e a prescindere dalla presenza o meno di figli, ha subito od è esposta alla minaccia di qualsiasi forma di violenza fisica, psichica, sessuale, economica, stalking, nel contesto di coppia, familiare, o in altri contesti sociali
- terze persone che entrano in contatto con la donna in situazione di violenza (amici, vicini di casa, parenti, conoscenti...)
- operatori e operatrici di altri servizi

ATTENZIONE: il servizio di consulenza è attivato solo se la donna/il figlio/il terzo richiede espressamente aiuto, informazione, protezione, consulenza.



## Come accedo al Centro Antiviolenza?

Si può scegliere tra:

- presentarsi direttamente, senza alcuna necessità di appuntamento, presso Il Centro Antiviolenza in Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ) durante l'orario di apertura (lunedì:8.30 – 16.00 , martedì:13.30 – 17.30 , mercoledì:,8.30 – 16.00 giovedì:13.30 – 17.30, venerdì:8.30 – 14.00 ).
- chiamare telefonicamente il Centro Antiviolenza al numero 0473-222335 durante l'orario di apertura (lunedì:8.30– 16.00 , martedì:13.30 – 17.30 , mercoledì:,8.30 – 16.00 giovedì:13.30 – 17.30, venerdì:8.30 – 14.00 ).
- inviare un'e-mail all'indirizzo di posta elettronica del Centro Antiviolenza: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)
- chiamare il numero verde 800-014008 (sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi)

## Che servizi offre il Centro Antiviolenza?

Il Centro Antiviolenza offre *gratuitamente* e garantendo l'anonimato i seguenti servizi:

- consulenza specializzata e professionale di genere e psicosociale gratuita, eseguita da ~~almeno 2~~ operatrici professionali nel rispetto dell'anonimato
- consulenza giuridica professionale
- punto telefonico di ascolto, sostegno, aiuto, consulenza, attivo 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno (domeniche e festivi compresi): numero verde 800-014008
- interventi in situazioni di crisi
- collaborazione con altri servizi o istituti psico-sociali o sanitari
- colloqui di preparazione per l'accoglienza nella struttura residenziale Casa delle Donne
- sostegno anche in rete dopo le dimissioni della donna e dei suoi figli e figlie dalla Casa delle Donne
- attività di informazione, pubblicità, sensibilizzazione e prevenzione rivolta alla cittadinanza e alle istituzioni competenti

## Impegni e garanzie: la tabella degli standard di qualità garantiti per il servizio Centro Antiviolenza

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" garantisce agli/le utenti precisi standard/livelli di qualità e di quantità dei servizi offerti.

La tabella che segue è la Tabella degli standard di qualità garantiti per il servizio Centro Antiviolenza, nella quale si possono leggere nello specifico i livelli di qualità garantiti per i servizi offerti dalla struttura di consulenza Centro Antiviolenza.

**ATTENZIONE:** sono parte integrante della presente Carta della Qualità dei Servizi tutti gli standard di qualità e di quantità previsti nel contratto di servizio e nel capitolato d'oneri relativi al servizio Centro Antiviolenza.

I parametri oggettivi e misurabili ricompresi nella tabella permettono agli/le utenti del Centro Antiviolenza di verificare se le prestazioni effettivamente offerte rispettano la qualità garantita promessa.

#### COSA FARE SE NON SONO RISPETTATI GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI?

Se uno o più servizi ricompresi nella Tabella degli standard di qualità garantiti per il servizio del Centro Antiviolenza non sono stati forniti (mancata erogazione di un servizio garantito), oppure sono stati forniti ad un livello qualitativo inferiore (mancato rispetto dello standard di qualità garantito per il servizio), allora si ha diritto ad un indennizzo monetario di 50 euro per ogni voce di servizio disattesa.

Si rinvia al paragrafo “TUTELA DELL’UTENTE IN CASO DI DISSERVIZIO”.

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Prestazione servizio	Presenza di personale in orario diurno e notturno	Presenza in struttura di personale 24 ore su 24	Si
Accoglienza al servizio	Accesso nel rispetto orario di apertura	Lu 8.30-16.00 ma 13.30-17.30 me 8.30-16.00 gio 13.30-17.30 ve 8.30-14.00 linea di emergenza: 800 014008 disponibilità 24 ore su 24	Si
Accesso al servizio di consulenza		Su richiesta donna	Si
Servizio in lingua italiana e tedesca	Personale bilingue	Lingua italiana e tedesca	Si
Riservatezza	tutela alla donna della propria riservatezza e privacy	Durante e anche dopo periodo di accompagnamento	Si
Risposta ad istanze scritte dell'utente	Tempo massimo per risposta scritta	Entro 15 gg. dal ricevimento dell'istanza	Si
Conciliazione extragiudiziale	Avvio tentativo di conciliazione	20 gg. dalla ricezione della domanda di conciliazione	Si

## LA CASA DELLE DONNE

### Che cos'è la Casa delle Donne?

La Casa delle Donne è una struttura residenziale protetta che offre alloggio temporaneo, aiuto qualificato e protezione, alle donne e ai loro figli e figlie che si trovano in una situazione di violenza.

DOVE SI TROVA:  
indirizzo tenuto segreto

ORARIO D'APERTURA:  
aperta 24 ore al giorno e per tutto l'anno (domeniche e giorni festivi compresi)

CAPACITÀ RECETTIVA:  
10 donne con i loro figli e figlie minorenni (ATTENZIONE: i figli maschi sono accolti di norma fino al compimento del 16 anno di età). Almeno un'unità abitativa è accessibile a persone con disabilità.  
La struttura residenziale è composta di:

- unità abitative dedicate a ciascuna donna ed ai suoi figli e figlie
- spazi comuni: soggiorno, spazio dedicato ai/lle bambini/e, stanza per le attività di gruppo, stanza per il lavoro con ai/lle bambini/e, stanza per i colloqui di consulenza con le donne, lavanderia, ripostiglio/magazzino, zona per biciclette e passeggini, giardino
- spazi dedicati alle operatrici: ufficio amministrativo e stanza per il turno di notte

### CONTATTI:

Telefono 0473-222335	durante l'orario di apertura del Centro Antiviolenza
Numero verde 800-014008	sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi
Indirizzo di posta elettronica (e-mail)	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

SITO WEB: [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org)

### A chi si rivolge la Casa delle Donne? L'utenza

Il servizio Casa delle Donne si rivolge:

- ad ogni donna che, indipendentemente dalla sua origine, etnia, cittadinanza, lingua, cultura, religione, situazione finanziaria, opinione politica, e a prescindere dalla presenza o meno di figli, ha subito od è esposta a minaccia di qualsiasi forma di violenza fisica, psicologica, economica, sessuale, stalking, nel contesto di coppia, familiare, o in altri contesti sociali
- ai/lle figli/e minorenni insieme alla madre in situazione di violenza (ATTENZIONE: i figli maschi sono accolti di norma fino al compimento del 16 anno di età)

### Come accedo alla Casa delle Donne?

L'accesso alla struttura abitativa Casa delle Donne è sottoposto a condizioni e limiti.

### Condizioni per l'accettazione:

- presentarsi al Centro Antiviolenza in Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ) durante l'orario di apertura (lunedì:8.30 – 16.00, martedì:13.30 – 17.30, mercoledì:8.30 – 16.00 giovedì:13.30 – 17.30, venerdì:8.30 – 14.00 )  
oppure  
telefonare al numero verde 800-014008 (attivo 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi)

- decisione positiva motivata da parte del team del Centro Antiviolenza, presa a seguito di uno o più colloqui di valutazione della situazione della donna, e sulla base del criterio dell'ordine cronologico (lista d'attesa) e del criterio dell'emergenza. **ATTENZIONE:** in caso di emergenza la donna viene subito accolta e la decisione definitiva sulla sua accoglienza viene presa in seguito
- assenza in capo alla donna e ai suoi figli e figlie di problematiche tali da richiedere un'assistenza professionale specifica, (come ad esempio in caso di problemi psichiatrici, dipendenza da sostanze psicotrope, alcolismo)
- sottoscrizione da parte della donna al regolamento interno della struttura residenziale consegnato alla donna al momento dell'accoglienza nella struttura residenziale. La sottoscrizione del regolamento interno equivale a presa visione ed accettazione dello stesso.
- accettazione della donna con assunzione di responsabilità di rispettare inderogabilmente gli obblighi a tutela dell'anonimato e della segretezza della struttura, pena le dimissioni dalla Casa delle Donne.

**ATTENZIONE:**

- l'accoglienza della donna nella Casa delle Donne comporta per legge la segnalazione entro 48 ore della sua presenza in struttura al Commissariato di Polizia di Merano, e la segnalazione al Tribunale dei Minori della presenza in struttura dei suoi figli e delle sue figlie.
- previo consenso o informazione della donna, su richiesta degli enti pubblici (p.es. Tribunale), possono essere redatte relazioni scritte e inviate agli uffici competenti.
- alle donne e ai loro figli e figlie non viene erogato alcun tipo di terapia

**Condizioni economiche e limiti alla permanenza:**

**Tariffa:**

- La permanenza nella Casa delle Donne per il primo mese è gratuita. Per i mesi successivi la donna dovrà pagare una retta proporzionata alle proprie entrate. Il calcolo verrà effettuato dal servizio sociale.

**Cauzione:**

- 120,00 euro (da regolamento casa) a nucleo.

**Durata:**

- la permanenza nella struttura residenziale non può di norma superare i 6 mesi, salvo eventuali proroghe stabilite su decisione dell'équipe in base a cause specifiche riguardanti il singolo progetto

**Casi di dimissioni:**

- viene salvaguardata la libera scelta di vita delle donne ospiti, salvo che ciò pregiudichi la normale vita di comunità
- dimissione della donna e dei suoi figli e figlie su decisione del team per mancato rispetto di uno o più obblighi a tutela dell'anonimato e della segretezza della struttura da parte della donna o dei suoi figli/delle sue di figlie, o ripetute inosservanze del regolamento.
- diritto di dimissione volontaria della donna in qualsiasi momento

**Che servizi offre la Casa delle Donne alle donne ospitate?**

**Ospitalità temporanea (vitto e alloggio):**

- accoglienza programmata o di emergenza
- alloggio in appartamento, dotato di arredi ed utensili per la gestione della quotidianità, per ogni donna insieme ai suoi figli e figlie
- stanze e giardino in comune con le altre donne ospitate
- il vitto è stabilito annualmente dalla Giunta Provinciale un importo giornaliero fisso per ogni donna per l'acquisto degli alimenti necessari
- al momento dell'accoglienza della donna sono garantiti se necessario i generi di prima necessità

Sostegno qualificato da parte di personale esclusivamente femminile bilingue (italiano, tedesco):

- consulenza psicosociale professionale individuale eseguita da operatrici professionali
- assistenza sociale
- interventi in situazione di crisi
- colloqui costanti individuali nell'ambito di un progetto individuale di uscita dalla situazione di violenza e per il recupero della piena autonomia
- sostegno e accompagnamento nel ruolo materno ed aiuto per costruire un dialogo adeguato con i figli per affrontare la situazione di violenza
- operatrice di riferimento per ogni donna
- attività di gruppo (riunioni, feste, etc.) che coinvolgono le donne ospitate ed i loro figli e figlie
- sostegno e accompagnamento nella convivenza, nell'autogestione, nel rispetto del regolamento della struttura residenziale

Ulteriori servizi:

- in accordo con la donna, collaborazione con i servizi sociali e sanitari (servizio sociale, ospedale, medici di base, pediatri, consultorio, ufficio del lavoro etc.) presenti sul territorio
- su richiesta della donna, contatto delle Forze dell'ordine per l'attivazione di meccanismi di protezione previsti dalla legge
- consulenza professionale giuridica da parte di esperte con adeguata formazione in ambito di violenza di genere ed eventuale collaborazione con il legale di riferimento della donna

Protezione e sicurezza all'interno della struttura residenziale:

- nella struttura residenziale presta servizio continuato almeno una operatrice qualificata
- l'accesso alla struttura residenziale è consentito alle sole donne ospiti ed i loro figli e figlie, alle operatrici del servizio, al personale medico e alle altre persone autorizzate dalle operatrici
- ambiente solidale, decoroso e sicuro, conforme alle norme in materia di igiene, antincendio ed emergenza, barriere architettoniche
- l'indirizzo della struttura residenziale è segreto
- servizio notturno
- reperibilità telefonica di un'operatrice professionale attraverso il numero verde 800-014008 attivo 24 h su 24, tutti i giorni dell'anno, per colloqui informativi, consulenza e sostegno in situazioni di crisi

Riservatezza e anonimato:

- le informazioni riguardanti le donne che abitano nella struttura residenziale non vengono trasmesse a persone private o istituzioni, salvo comunicazione e segnalazione alle autorità giudiziarie competenti ed ai servizi sociali
- accompagnamento, anche in rete con altri servizi, della donna e dei suoi figli dopo la dimissione dalla struttura residenziale
- su richiesta della donna viene consegnata una relazione relativa alle prestazioni ricevute

### **Che servizi offre la Casa delle Donne ai figli minori delle donne ospitate?**

Vitto e alloggio

- accoglienza programmata e d'emergenza nella struttura residenziale
- se necessario, consegna di generi di prima necessità al momento dell'accoglienza
- alloggio in appartamento con madre
- vitto corrispondente all'importo giornaliero fisso stabilito annualmente con deliberazione della Giunta Provinciale
- messa a disposizione di spazi adeguati per il gioco con gli altri minori e per le madri con i propri figli e figlie

Sostegno qualificato da parte di personale esclusivamente femminile:

- regolare accompagnamento psico-socio-pedagogico da parte di almeno una operatrice professionale qualificata, attraverso lavoro individuale, lavoro di gruppo, lavoro specifico con le madri svolto in spazi adeguati, anche in collaborazione con altri servizi specialistici psicosociali
- ascolto dei bisogni, delle emozioni, resistenze e vissuti interiori del minore, al fine di offrire sollievo

e aiuto nell'elaborazione del vissuto di violenza, così da stabilizzare e migliorare il benessere psico-fisico e a sostenere il rapporto con la madre

Protezione e sicurezza nella struttura residenziale:

- nella struttura residenziale presta servizio continuato almeno una operatrice qualificata, ed è garantita al bisogno la presenza di almeno una operatrice qualificata per il lavoro con i minori
- l'accesso alla struttura residenziale è consentito alle sole donne ospiti ed i loro figli e figlie, alle operatrici del servizio, al personale medico e alle altre persone autorizzate dalle operatrici
- ambiente solidale, decoroso e sicuro, conforme alle norme in materia di igiene, antincendio ed emergenza, barriere architettoniche
- l'indirizzo della struttura residenziale è segreto
- servizio notturno
- reperibilità telefonica di un'operatrice professionale attraverso il numero verde 800-014008 attivo 24 h su 24, tutti i giorni dell'anno, per colloqui informativi, consulenza e sostegno in situazioni di crisi
- osservanza dei provvedimenti dell'autorità giudiziale, in particolar modo di quelli riguardanti il diritto di visita dei padri
- sostegno dopo le dimissioni dalla struttura residenziale

### **Impegni e garanzie: la Tabella degli standard di qualità garantiti del servizio Casa delle Donne**

L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" garantisce agli/le utenti precisi standard/livelli di qualità e di quantità dei servizi offerti.

La tabella che segue è la Tabella degli standard di qualità garantiti per il servizio Casa delle Donne, nella quale si possono leggere nello specifico i livelli di qualità garantiti per i servizi offerti dalla struttura residenziale Casa delle Donne.

ATTENZIONE: sono parte integrante della presente Carta della Qualità dei Servizi tutti gli standard di qualità e di quantità previsti nel contratto di servizio e nel capitolato d'onori relativi al servizio Casa delle Donne.

I parametri oggettivi e misurabili ricompresi nella tabella permettono agli utenti della Casa delle Donne di verificare se le prestazioni effettivamente offerte rispettano la qualità garantita promessa.

### **COSA FARE SE NON SONO RISPETTATI GLI STANDARD DI QUALITÀ GARANTITI?**

Se uno o più servizi ricompresi nella Tabella degli standard di qualità garantiti per il servizio del Centro Antiviolenza non sono stati forniti (mancata erogazione di un servizio garantito), oppure sono stati forniti ad un livello qualitativo inferiore (mancato rispetto dello standard di qualità garantito per il servizio), allora si ha diritto ad un indennizzo monetario di 50 euro per ogni voce di servizio disattesa.

Si rinvia al paragrafo "TUTELA DELL'UTENTE IN CASO DI DISSERVIZIO"

Fattore di qualità	Indicatore	Standard di qualità	Indennizzo
Prestazione servizio	Presenza di personale in orario diurno e notturno	Presenza in struttura di personale 24 ore su 24	Si
Accesso al servizio di consulenza		Su richiesta donna	Si
Accesso alla struttura abitativa "Casa delle donne"	Accesso alla struttura abitativa	24 ore su 24	Si
Permanenza nella struttura abitativa "Casa delle donne"	Permanenza massima	6 mesi	Si
Numero donne accolte in struttura abitativa "Casa delle donne"	Numero massimo utenti	10 donne	Si
			Si
Servizio in lingua italiana e tedesca	Personale bilingue	Lingua italiana e tedesca	Si
Riservatezza	tutela alla donna della propria riservatezza e privacy	Durante e anche dopo periodo di accompagnamento	Si
Risposta ad istanze scritte dell'utente	Tempo massimo per risposta scritta	Entro 15 gg. dal ricevimento dell'istanza	Si
Conciliazione extragiudiziale	Avvio tentativo di conciliazione	20 gg. dalla ricezione della domanda di conciliazione	Si



## LA PARTECIPAZIONE DELL'UTENTE: I SUGGERIMENTI E LE PROPOSTE

Gli utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne possono contribuire al miglioramento effettivo dei servizi erogati dall'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" formulando suggerimenti, proposte, richieste, segnalazioni, osservazioni, riguardo alla soddisfazione de.

### COME PROCEDERE:

- mettere per iscritto il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione). Se si desidera e per facilità, è possibile utilizzare il "Modulo per i suggerimenti" (disponibile all'Allegato A della presente Carta della Qualità dei Servizi oppure direttamente presso le strutture Centro Antiviolenza e Casa delle Donne, oppure sul sito internet [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org))
- una volta scritto il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione), si può scegliere tra:

inviare il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione) al seguente indirizzo e-mail: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)

oppure

presentare o spedire il suggerimento (oppure la richiesta, la proposta, l'osservazione, la segnalazione) scritto direttamente alla sede del Centro Antiviolenza di Corso Libertà 184/a, Merano 39012 (BZ), inserendolo nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami"

### ATTENZIONE:

Ogni 3 MESI l'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" INFORMA il Centro Tutela Consumatori Utenti tramite e-mail (all'indirizzo [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)) di tutti i suggerimenti formulati dai propri utenti.

## TUTELA DELL'UTENTE IN CASO DI DISSERVIZIO

### I RECLAMI

Gli/le utenti del Centro Antiviolenza e della Casa delle Donne, quando non sono soddisfatti/e di come l'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" ha gestito nei loro confronti rapporti, operazioni, ovvero quando lamentano un disservizio ovvero il non rispetto degli standard di qualità dei servizi garantiti tramite la presente Carta della Qualità dei Servizi e previsti nel contratto di servizio e nel capitolato d'oneri formulare un reclamo al fine di ottenere un indennizzo monetario di 50 euro per ogni voce delle tabelle degli standard di qualità non rispettata.

### COME PROCEDERE:

- mettere per iscritto il reclamo, non dimenticando di indicare tutti gli elementi necessari per individuare il problema per il quale si vuole reclamare.  
Se si desidera e per facilità, è possibile utilizzare il "Modulo per reclami" (disponibile all'Allegato B oppure reperibile presso le strutture Centro Antiviolenza e Casa delle Donne oppure sul sito internet [www.donnecontrolaviolenza.org](http://www.donnecontrolaviolenza.org))

- una volta scritto il reclamo, si può scegliere tra:

inviare il reclamo al seguente indirizzo e-mail: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)

oppure

presentare il reclamo scritto direttamente presso la sede del Centro Antiviolenza di Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ), inserendolo nell'apposita cassetta "Suggerimenti e reclami"

oppure

spedire il reclamo per posta, indirizzandolo al Centro Antiviolenza di Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ)

### COSA SUCCEDA DOPO CHE IL RECLAMO È STATO SCRITTO ED INVIATO/CONSEGNATO?

Entro 15 GIORNI dal ricevimento del reclamo si riceve RISPOSTA SCRITTA al reclamo

oppure

entro 15 giorni dal ricevimento del reclamo si riceve una E-MAIL SE INVIATO PER MAIL O LETTERA SE CONSEGNATO A MANO OD INVIATO PER POSTA che spiega le ragioni della necessità di tempi più lunghi per avere una risposta al reclamo.

#### ATTENZIONE:

Ogni 3 mesi l'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" informa il Centro Tutela Consumatori Utenti tramite e-mail (all'indirizzo [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)) su tutti i reclami fatti dai propri utenti.

### QUALI RISPOSTE POSSO RICEVERE AL RECLAMO?

- Caso 1: risposta favorevole per l'utente:  
L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" esamina il reclamo, ne riconosce la fondatezza e provvede ad erogare a favore dell'utente la somma di 50 euro per ogni standard di qualità del servizio non rispettato.
- Caso 2: risposta NON favorevole per l'utente:  
L'associazione "Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus" esamina il reclamo e NON ne riconosce la fondatezza, quindi NON eroga a favore dell'utente nessuna somma a titolo di indennizzo. In tale caso l'utente può fare domanda di Conciliazione extragiudiziale della controversia. Si rinvia al paragrafo seguente, "LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE".

## LA CONCILIAZIONE EXTRAGIUDIZIALE DELLE CONTROVERSIE

Se non si è soddisfatti della risposta al reclamo ricevuta (reclamo non accolto in tutto o in parte), si può presentare GRATUITAMENTE<sup>1</sup> domanda di conciliazione per cercare di vedere riconosciuti, almeno in parte, i motivi del reclamo

### COME PROCEDERE:

- compilare il modulo “Domanda di conciliazione” (disponibile all’Allegato C della presente Carta della Qualità dei Servizi, oppure reperibile presso le strutture Centro Antiviolenza e Casa delle Donne, oppure sul sito internet [www.donnecontroaviolenza.org](http://www.donnecontroaviolenza.org))
- poi, spedire tale modulo compilato all’indirizzo e-mail: [info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

oppure

consegnarlo direttamente INVIARLO PER POSTA presso la sede del Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU di via Dodiciville n. 2, 39100 Bolzano

oppure

INVIARLO PER POSTA, indirizzandolo al Centro Tutela Consumatori Utenti – CTCU di via Dodiciville n. 2, 39100 Bolzano

### COSA AVVIENE DOPO?

La PROCEDURA DI CONCILIAZIONE s'intende instaurata all'atto in cui perviene la domanda di conciliazione.

La documentazione e i dati dovranno essere trattati come informazioni riservate.

A seguito della ricezione della domanda, la COMMISSIONE DI CONCILIAZIONE, (formata da un rappresentante di nomina da parte del soggetto gestore e da un rappresentante di nomina del CTCU), è tenuta ad avviare il TENTATIVO DI CONCILIAZIONE della controversia entro 20 GIORNI.

Il termine per l'esperimento della procedura di conciliazione è fissato in 20 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.

### POSSIBILI ESITI:

1) il tentativo di conciliazione ha esito positivo

(si raggiunge un ACCORDO tra utente ed associazione “Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus”)

I componenti della Commissione di Conciliazione al termine del procedimento, acquisito il consenso del cliente sull'ipotesi di conciliazione raggiunta, redigono e sottoscrivono un VERBALE DI CONCILIAZIONE, che ha efficacia di atto transattivo, che le parti si obbligano ad accettare integralmente.

ATTENZIONE: 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.

---

<sup>1</sup>Le spese relative al funzionamento della procedura sono comprese tra quelle da sostenere in attuazione dell'art. 2, comma 461, lettera F) della Legge n. 244/2007 con prelievo a carico del soggetto gestore del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso. Con tale prelievo è già coperto il rimborso delle spese per il tempo impiegato per la conciliazione del componente la Commissione di conciliazione che opera in rappresentanza dei consumatori.

2) il tentativo di conciliazione ha esito negativo

(NON si raggiunge un accordo tra utente ed associazione “Donne contro la violenza – Frauen gegen Gewalt Onlus”)

i componenti della commissione 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.

## CONTATTI UTILI

- Centro Antiviolenza:

Corso Libertà 184/a, 39012 Merano (BZ)

Orario d'apertura:

GIORNO	ORARIO
Lunedì	8.30 – 16.00
Martedì	13.30 – 17.30
Mercoledì	8.30 – 16.00
Giovedì	13.30 – 17.30
Venerdì	8.30 – 14.00

Telefono 0473-222335	durante l'orario di apertura del Centro Antiviolenza
Numero verde 800-014008	sempre attivo, 24 ore al giorno, tutti i giorni dell'anno, domeniche e festivi compresi
Indirizzo di posta elettronica (e-mail)	<a href="mailto:info@donnecontrolaviolenza.org">info@donnecontrolaviolenza.org</a>

- Casa delle Donne  
Ad indirizzo segreto  
Numero verde 800-014008 24 ore su 24.
- Chiamata di emergenza gratuita a forze dell'ordine (polizia, carabinieri): 112
- Chiamata di emergenza gratuita a ospedale: 112
- Centro Tutela Consumatori Utenti per eventuali disservizi  
Via Dodiciville 2  
39100 Bolzano  
Tel. 0471 975597  
Fax 0471 979914  
  
[info@centroconsumatori.it](mailto:info@centroconsumatori.it)

## DOCUMENTI ALLEGATI

- A) Modulo per suggerimenti
- B) Modulo per reclami
- C) domanda di conciliazione

Allegato A

### MODULO PER SUGGERIMENTI

Spett.le  
Donne contro la violenza  
Frauen gegen Gewalt ONLUS  
C.so Libertà, 184/A  
39012 MERANO

Tel. 0473-222335

Fax 0473-222140

e-mail: [info@donnecontrolaviolenza.org](mailto:info@donnecontrolaviolenza.org)

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

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

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 al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio 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  
Donne contro la violenza  
Frauen gegen Gewalt ONLUS  
C.so Libertà, 184/A  
39012 MERANO

Tel. 0473-222335  
Fax 0473-222140  
e-mail: info@donnecontrolaviolenza.org

*luogo e data.....*

**Presentazione di reclamo**

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:

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

Cordiali saluti.

.....  
*Firma*

**Allegati:**

n. .... (indicare il totale degli eventuali allegati)

**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 al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio si informa che i dati forniti verranno utilizzati esclusivamente al fine di permettere l'invio di una eventuale 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 \_\_\_\_\_ risposta allegata, essendo  
insoddisfatto di tale risposta per le seguenti ragioni:

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

ovvero

non avendo ricevuto risposta al reclamo allegato dopo n. ....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.

Accetta la composizione della Commissione di conciliazione, formata dal rappresentante di  
\_\_\_\_\_ e dal rappresentante del CTCU ed al quale conferisce mandato pieno a  
transigere la controversia di cui sopra.

Delega, ai sensi del Decreto Legislativo 30 giugno 2003 n. 196, e del regolamento (UE) 2016/679 del  
Parlamento europeo e del Consiglio, 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 utilizzare nella procedura: italiano/tedesco (sottolineare la scelta e cancellare l'altra  
lingua).

**(luogo e data)**..... **firma** .....

Si allega ulteriore documentazione: .....