

**CARTA  
DELLA QUALITA'  
DEI SERVIZI  
DI IGIENE AMBIENTALE**

Rev. n. 2 del 22/02/2013

## INDICE

Premessa.....	pag. 3
L'Azienda.....	pag. 4
I principi fondamentali.....	pag. 17
Gli standard di qualità del servizio.....	pag. 21
Diritti e doveri degli utenti.....	pag. 29
Tutela dell'utenza.....	pag. 30
Canali di informazione.....	pag. 32
Incontri con le Associazioni dei Consumatori e di Categoria.....	pag. 36
Validità della Carta.....	pag. 36

## **Premessa**

La tutela dell'ambiente e del territorio è il principio cardine dell'attività di A&T2000 fin dalla sua costituzione. Riteniamo che la corretta gestione dei rifiuti, in particolare, rivesta un'importanza strategica non solo a livello locale ma, più in generale, per il futuro dell'intera umanità e sia, quindi, un elemento fondamentale da tenere in considerazione in ogni azione quotidiana in un'ottica di sostenibilità ambientale.

La gestione dei rifiuti presenta, tuttavia, diverse complessità e criticità, generate tra le altre cose dalla continua evoluzione normativa, da diversi fattori esterni alla metodologia di raccolta adottata, dalle peculiarità del territorio. Con la Carta della Qualità dei Servizi di Igiene Ambientale (di seguito Carta) si vuole, quindi, in primo luogo far conoscere in modo chiaro e diffuso ai fruitori dei servizi chi è A&T2000 e quali attività svolge nell'ambito della gestione dei rifiuti.

Siamo convinti, inoltre, che una corretta gestione dei rifiuti non possa prescindere da una continua e solida collaborazione dell'utenza, con cui è necessario condividere i principi fondamentali dell'attività. Un altro obiettivo della Carta è, dunque, quello di rendere partecipi gli utenti circa gli obiettivi e i principi fondamentali a cui il gestore si ispira nell'erogazione del servizio. Questo consentirà di definire chiaramente le reciproche aspettative e di porre le basi per un continuo miglioramento del servizio basato sull'effettiva partecipazione degli utenti.

In considerazione di questi elementi, la Carta non deve essere considerata come un semplice atto burocratico, ma vuole fungere da vero e proprio "patto" tra A&T2000 e le diverse categorie di fruitori del servizio. La Carta assume, quindi, la veste di strumento per:

- **migliorare i rapporti con gli utenti**, fornendo informazioni dettagliate sulla struttura, i servizi erogati e le procedure di A&T2000;
- **migliorare la qualità dei servizi offerti**, stabilendo e condividendo con gli utenti gli obiettivi per l'erogazione del servizio e monitorandone l'andamento nel tempo;
- **tutelare e responsabilizzare sia gli utenti che gli operatori** nel rispetto dei diritti e doveri reciproci.

La Carta è stata redatta tenendo conto delle indicazioni fornite dalle seguenti fonti normative:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"
- Art.11 comma 2 della legge 30 luglio 1999 n. 286 "Fattori di qualità del servizio e standard minimi di continuità e regolarità"
- Decreto legislativo 3 aprile 2006 n. 152 "Norme in materia ambientale"
- Comma 461 dell'articolo 2 della Legge 244/2007, c.d. Legge Finanziaria 2008

La Carta ha validità in tutto il territorio in cui A&T2000 opera e si applica ai servizi da essa erogati. E' quindi rivolta sia agli utenti del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti dei 44 Comuni serviti, ai Comuni soci e alle aziende alle quali A&T2000 fornisce servizi a pagamento nell'ambito del servizio pubblico di raccolta dei rifiuti.

La Carta integra ma non sostituisce i regolamenti, i contratti e tutti i documenti in essere o che verranno stipulati con le diverse categorie di fruitori dei servizi.

## **L'Azienda**

### **La storia**

A&T2000 nasce nel 1998 nella forma di Consorzio comprendente 17 Comuni della provincia di Udine. Questa è la naturale evoluzione della precedente aggregazione di 14 Comuni che nel 1996 si erano convenzionati per attuare sinergie economiche e operative nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani. Da allora, A&T2000 SpA ha registrato una continua crescita con l'aggregazione di ulteriori 12 Comuni. Nel corso del 2004 si è concluso l'iter che ha portato l'azienda alla trasformazione da Consorzio in Società per Azioni a totale capitale pubblico.

Il 1° gennaio 2012 è divenuta operativa l'aggregazione con il ramo rifiuti della Comunità Collinare del Friuli, già socio di A&T2000. L'integrazione ha consentito di estendere la gestione dei rifiuti ad un bacino di utenza che comprende ulteriori 14 Comuni soci della Comunità Collinare.



A dicembre 2012 diviene Socio di A&T2000 anche il Comune convenzionato di Pagnacco. Soci di A&T2000 SpA sono i Comuni di Attimis, Basiliano, Bertiole, Buttrio, Camino al Tagliamento, Campoformido, Codroipo, Corno di Rosazzo, Faedis, Lestizza, Lusevera, Magnano in Riviera, Martignacco, Moimacco, Mortegliano, Nimis, Pagnacco, Pasian di Prato, Pavia di Udine, Povoletto, Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Premariacco, Reana del Rojale, Remanzacco, Rivignano, San Giovanni al Natisone, Sedegliano, Taipana, Varmo e la Comunità Collinare del Friuli. Il bacino di utenza conta circa 184.000 abitanti.

### **La struttura aziendale**

A&T2000 SpA ha sede legale a Codroipo in via Friuli 16/B. La Società dispone anche di una unità operativa a Pasian di Prato, in via Cristoforo Colombo 210.

A&T2000 non dispone di personale interno addetto alla raccolta ma si avvale di una vasta e consolidata rete di fornitori, selezionati tramite gare di appalto, di cui viene costantemente monitorata la qualità di gestione nelle varie fasi di raccolta, trattamento e smaltimento dei rifiuti.

### **Gli impianti**

A seguito dell'aggregazione con il ramo rifiuto della Comunità Collinare del Friuli, A&T2000 è divenuta proprietaria dell'impianto di selezione e trattamento di Rive d'Arcano, dove vengono conferiti carta e cartone, imballaggi in plastica, lattine e vetro.

Per altre tipologie di rifiuti A&T2000 si avvale di impianti terzi: l'impianto di Udine della ditta NET per il rifiuto organico umido e gli impianti di bacino della stessa ditta NET per il secco residuo.

A&T2000 sta curando la prossima realizzazione di un impianto di compostaggio di nuova generazione per la produzione di compost di qualità in località Pannellia, vicino a Codroipo. L'impianto potrà ricevere il rifiuto organico e gli scarti vegetali provenienti dai Comuni della provincia di Udine e verrà successivamente integrato per consentire il trattamento anaerobico dei rifiuti organici e recuperare da essi energia.

## **La gamma dei servizi**

Nel tempo A&T2000 ha diversificato le attività svolte e ampliato le proprie competenze per progettare e offrire alle diverse categorie di utenti una gamma sempre più vasta di servizi che rappresentino soluzioni innovative capaci di rispondere al meglio alle specifiche esigenze.

I servizi forniti sono basati sulla necessità di rendere sempre più efficace ed efficiente la raccolta differenziata dei rifiuti contenendo il più possibile il ricorso allo smaltimento in discarica e la produzione stessa dei rifiuti, come previsto anche dalle indicazioni della normativa vigente.

I servizi forniti da A&T2000 rientrano in tre principali categorie, descritte più in dettaglio di seguito:

- la **gestione dei rifiuti urbani e assimilati** conferiti al servizio pubblico nel territorio dei 44 Comuni serviti
- la **gestione** delle attività correlate all'applicazione **della tariffa puntuale** e della **TARES** per il ciclo dei rifiuti urbani ed assimilati
- la **altri servizi di gestione dei rifiuti** per gli utenti che ne fanno richiesta, anche esterni rispetto al territorio dei comuni soci

Le modalità di gestione dei rifiuti urbani e il relativo sistema di tariffazione non sono univoci nel territorio gestito, ma sono personalizzati per i diversi Comuni soci, tenendo conto delle peculiarità del territorio e delle indicazioni fornite dalle singole Amministrazioni comunali che affidano ad A&T2000 il servizio di igiene ambientale ed eventualmente la gestione della tariffa/tassa. In ogni caso, la gestione delle singole tipologie di rifiuto e del sistema di tariffazione viene svolta da A&T2000 in conformità a ciascun Regolamento o Disciplinare comunale vigente e ai suoi successivi aggiornamenti.

## **La gestione dei rifiuti urbani**

A&T2000 si occupa della gestione dei rifiuti urbani e assimilati nell'ambito dei 44 Comuni serviti, con diverse modalità descritte all'interno di ciascun Contratto di servizio stipulato con le Amministrazioni comunali.

I sistemi di raccolta attivati sul territorio sono di quattro tipologie:

1. raccolta porta a porta integrale (attualmente adottata da 29 Comuni): prevede la raccolta porta a porta, secondo un calendario e orari prestabiliti, del rifiuto organico umido, carta, vetro, imballaggi in plastica assieme alle lattine, secco residuo. I rifiuti vengono conferiti dagli utenti in appositi sacchetti o bidoncini monoutenza (utenze domestiche) o sacchi e cassonetti (condomini convenzionati e utenze non domestiche) appositamente assegnati. Nei comuni di Premariacco e Rive d'Arcano il secco residuo conferito viene anche pesato e attribuito al singolo utente nella Tariffa. Mentre nei comuni di-Campoformido, Corno di Rosazzo, Martignacco, Pasian di Prato, Pozzuolo del Friuli, San Daniele del Friuli e San Vito di Fagagna il secco residuo viene misurato attraverso il numero di sacchi che ciascuna utenza riceve nell'arco di ogni anno. Inoltre, nei comuni di Codroipo, Mortegliano, S. Giovanni al Natisone e Varmo la produzione del secco residuo proveniente da ciascuna utenza non domestica viene quantificata volumetricamente ad attributa alla singola utenza.
2. raccolta differenziata spinta con conferimento stradale controllato (adottata dai comuni di Lusevera e Taipana e dal comune di Nimis per le zone montane): prevede la raccolta del rifiuto organico umido, carta, vetro, imballaggi in plastica assieme alle lattine, secco residuo attraverso contenitori posizionati in punti di raccolta e dotati di serratura o apposite aperture, con dispositivo di identificazione e registrazione dei singoli conferimenti per il secco residuo; per le utenze non domestiche che ne fanno richiesta, la raccolta avviene porta a porta utilizzando specifici contenitori ad esse assegnati;
3. sistema misto con raccolta porta a porta di carta e imballaggi in plastica e lattine e raccolta stradale delle rimanenti tipologie di rifiuto (adottata da 4 Comuni soci): prevede la raccolta porta a porta, secondo un calendario e orari prestabiliti, della carta e degli imballaggi in plastica assieme alle lattine e la presenza di contenitori stradali per il vetro e il rifiuto indifferenziato. Nel comune di Magnano in Riviera per il rifiuto indifferenziato è prevista l'identificazione del singolo conferimento. Per particolari zone del territorio di Attimis e Faedis carta e imballaggi in plastica sono

raccolti attraverso contenitori stradali. Per gli esercizi di ristorazione che ne fanno richiesta, la raccolta del vetro avviene porta a porta utilizzando specifici contenitori ad essi assegnati.

4. sistema misto con raccolta porta a porta del rifiuto secco residuo e raccolta stradale delle rimanenti tipologie di rifiuto (adottata da 8 Comuni della Comunità Collinare): prevede la raccolta porta a porta, secondo un calendario e orari prestabiliti, del rifiuto secco residuo e la presenza di contenitori stradali per l'organico umido, la carta, gli imballaggi in plastica, le lattine e il vetro. Nel Comune di Ragogna anche il rifiuto organico umido viene raccolto porta a porta. Per gli esercizi di ristorazione che ne fanno richiesta, la raccolta del vetro avviene porta a porta utilizzando specifici contenitori ad essi assegnati.

In base alle indicazioni ricevute da ciascun Comune, A&T2000 assicura di anno in anno la consegna agli utenti della fornitura annuale dei sacchetti per la raccolta porta a porta, assieme ai calendari delle raccolte personalizzandoli a seconda del sistema di raccolta adottato nel singolo Comune.

Il lavaggio e la pulizia dei contenitori assegnati agli utenti è a carico degli stessi. A&T2000 provvederà, invece, a lavare con idonee attrezzature, secondo un programma stabilito con il Comune, i contenitori stradali posizionati su suolo pubblico.

A&T2000 stabilisce le frequenze di raccolta più idonee in base alle caratteristiche di ciascuna tipologia di rifiuto definendo sia gli obiettivi ottimali che le soglie minime che permettano di garantire l'igienicità e il decoro del servizio.

L'eventuale ritardata raccolta o svuotamento dei contenitori è normalmente dovuto a cause estranee all'organizzazione del servizio. In caso di situazioni quali eventi meteorologici avversi, lavori stradali che ostruiscono il traffico, ecc. A&T2000 provvederà alla raccolta o svuotamento di norma entro la giornata lavorativa successiva. Nel caso, invece, di ritardata esposizione dei contenitori da parte degli utenti, errato conferimento o contenuto non conforme degli stessi, l'operatore addetto alla raccolta può apporre sul contenitore un adesivo indicante l'errato conferimento. In questi casi, l'utente ha l'obbligo



di ritirare il contenitore dal suolo pubblico quanto prima conferendolo nella successiva giornata prevista dal calendario e adeguando il contenuto alle istruzioni fornite.

#### Servizi supplementari di raccolta porta a porta

Nei comuni dove coesistono il sistema di raccolta porta a porta integrale e la Tariffa puntuale, per gli utenti che ne fanno richiesta, A&T2000 attiva su indicazione dei singoli comuni dei servizi supplementari a pagamento di raccolta porta a porta del verde e degli ingombranti, da svolgersi a chiamata o secondo un calendario prestabilito. I moduli di richiesta sono disponibili presso gli sportelli Tariffa e scaricabili dal sito [www.aet2000.it](http://www.aet2000.it). Le tariffe del servizio sono approvate ogni anno da specifica Delibera comunale.

Inoltre, nei comuni dove è attivo il sistema di raccolta porta a porta integrale, A&T2000 predispone, su indicazione dei singoli comuni e per gli utenti che lo richiedono, un servizio supplementare di raccolta porta a porta dei pannolini, pannoloni e traverse salva letto. La frequenza della raccolta dei pannolini, pannoloni e traverse salva letto è settimanale e di norma non sono previsti oneri diretti a carico degli utenti in quanto i relativi costi sono a carico del Comune o della collettività. Gli utenti possono richiedere l'attivazione del servizio chiamando il numero verde 800 482760.

Infine, su indicazione dei singoli comuni e per gli utenti che lo richiedono, può attivare ulteriori servizi di raccolta domiciliare.

#### Gestione dei centri di raccolta

La raccolta stradale, eseguita con le metodologie sopra descritte, viene integrata con la possibilità di conferimento nei **centri comunali di raccolta** eventualmente operativi in ciascun comune e a seconda dei servizi attivi presso ciascuna struttura. Qualora in un Comune non sia operativo alcun centro di raccolta, l'Amministrazione può chiedere ad A&T2000 l'attivazione di un servizio sostitutivo con mezzo mobile da eseguire secondo un calendario e in punti di raccolta prestabiliti per le tipologie di rifiuto concordate di volta in volta.

Su richiesta dei singoli Comuni, A&T2000 si occupa anche della gestione dei centri comunali di raccolta, nel rispetto degli orari e modalità previsti da ciascun Regolamento comunale. Rientrano tra le attività di gestione l'apertura e chiusura del centro, con orari di apertura che non potranno essere inferiori a due ore per ciascun turno, la verifica del possesso dei requisiti al conferimento dei singoli utenti, la verifica della conformità dei rifiuti conferiti, la registrazione dei conferimenti effettuati, l'assistenza agli utenti quando necessaria, la pulizia del centro.

Il prelievo dei vari tipi di rifiuto presso ciascun centro di raccolta avviene a chiamata o secondo un programma stabilito con ciascun comune. A&T2000 si occupa del prelievo e dell'avvio al recupero o smaltimento delle seguenti tipologie di rifiuto presso i centri di raccolta o tramite il mezzo mobile:

- rifiuti urbani non pericolosi: carta e cartone, imballaggi in plastica, lattine, rifiuti metallici, verde, vetro, organico umido (solo se l'utente è stato preventivamente autorizzato), legno, rifiuti ingombranti, RAEE R2 (lavatrici, lavastoviglie, etc. ) oli e grassi vegetali esausti, plastiche dure, inerti provenienti da micro-attività domestica, pneumatici fuori uso;
- rifiuti urbani pericolosi (provenienti esclusivamente da utenze domestiche): pile esauste, pitture e vernici di scarto, bombolette spray, imballaggi di sostanze pericolose, RAEE (apparecchiature elettriche ed elettroniche, escluso gruppo 2), batterie al piombo, olio minerale usato.

La possibilità di conferimento da parte degli utenti e di prelievo da parte di A&T2000 dei rifiuti sopra descritti dipende dalla disponibilità del relativo servizio presso ciascun centro di raccolta, in base a quanto stabilito da ciascun Regolamento comunale.

#### Altre tipologie di rifiuti urbani

Pile esauste e farmaci scaduti: A&T2000 assicura la raccolta di questi rifiuti posizionati dagli utenti presso gli appositi contenitori stradali e/o presso i centri di raccolta. La frequenza di svuotamento dei contenitori avviene secondo un calendario concordato con i singoli Comuni.



Spazzamento stradale: su richiesta del singolo Comune, A&T2000 provvede allo spazzamento e pulizia delle strade e delle altre aree pubbliche ed al recupero/smaltimento del rifiuto raccolto. La frequenza e le modalità di esecuzione del servizio sono concordate di volta in volta con le singole Amministrazioni comunali.

Svuotamento dei cestini stradali: su richiesta del Comune, A&T2000 provvede allo svuotamento dei cestini stradali collocati su suolo pubblico e all'eventuale sostituzione dei sacchetti.

Raccolta dei rifiuti e pulizia dei mercati settimanali: nei comuni che hanno richiesto questo servizio, A&T2000 provvede alla raccolta dei rifiuti indifferenziati, della carta e degli imballaggi in plastica prodotti durante i mercati settimanali, provvedendo alla successiva pulizia dell'area interessata.

I diversi servizi istituiti presso i 44 Comuni serviti sono riepilogati nella seguente tabella.

Qualora intervengano variazioni rispetto a quanto indicato, la tabella verrà aggiornata e pubblicata sul sito internet aziendale.

	Raccolta porta a porta integrale	Raccolta differenziata spinta con conferimento stradale controllato	Sistema misto con raccolta porta a porta e contenitori stradali	Servizio supplementare di raccolta porta a porta del verde e degli ingombranti	Servizio supplementare di raccolta porta a porta dei pannolini e pannoloni	Gestione dei centri di raccolta/servizi sostitutivi	Spazzamento stradale	Svuotamento cestini	Raccolta e pulizia presso i mercati
Attimis			X						
Basiliano	X				X	X			
Bertiolo	X				X	X	X		
Buttrio	X				X	X	X		
Camino al Tagliamento	X				X	X	X		
Campoformido	X			X	X	X			
Codroipo	X			X	X	X		X	X
Colloredo di Monte Albano			X			X			
Corno di Rosazzo	X				X	X	X		
Coseano			X			X			
Dignano			X			X			
Faedis			X						
Fagagna	X				X	X			
Flaibano			X			X			
Forgaria nel Friuli			X			X			
Lestizza	X				X				
Lusevera		X				X			
Magnano in Riviera			X			X			
Majano	X				X				
Martignacco	X				X	X	X		
Moimacco	X				X	X	X		

Mortegliano	X			X	X	X			X
Moruzzo			X			X			
Nimis	X	X			X	X	X		
Osoppo			X						
Pagnacco			X						
Pasian di Prato	X			X	X	X	X	X	
Pavia di Udine	X				X				
Povoletto			X				X		
Pozzuolo del Friuli	X			X	X	X			
Pradamano	X				X	X	X		
Premariacco	X					X	X		
Ragogna			X			X			
Reana del Rojale	X					X			
Remanzacco	X				X	X	X		
Rive d'Arcano	X					X			
Rivignano	X				X	X			
San Daniele del Friuli	X				X	X			
San Giovanni al Natisone	X			X	X	X			X
San Vito di Fagagna	X				X	X			
Sedegliano	X				X				
Taipana		X				X			
Treppo Grande	X				X				
Varmo	X				X				



Su richiesta del singolo Comune, A&T2000 provvede, inoltre, alla rimozione dei rifiuti abbandonati sul territorio e al recupero da strade pubbliche delle carcasse di animali, con conseguente avvio a recupero/smaltimento o altro trattamento.

### Sagre e manifestazioni pubbliche

Su richiesta degli organizzatori e in base alle indicazioni di ciascun Regolamento comunale, A&T2000 provvede alla raccolta dei rifiuti anche presso le sagre e le manifestazioni, privilegiando sistemi di raccolta differenziata che favoriscono la riduzione dei rifiuti prodotti. Per attivare il servizio, gli organizzatori devono stipulare con A&T2000 un'apposita convenzione che deve essere fatta pervenire debitamente compilata e firmata ad A&T2000 almeno 7 giorni prima dell'inizio della manifestazione. La convenzione, riportante le tariffe del servizio, è disponibile anche sul sito internet [www.aet2000.it](http://www.aet2000.it).

### **La gestione della TARES e della Tariffa puntuale**

Per i Comuni che hanno adottato la TARES è previsto un tributo composto da una parte fissa e una parte variabile. Il tributo è calcolato in base a coefficienti individuati all'interno di specifici riferimenti ministeriali e a elementi variabili che consistono, per le utenze domestiche, nella superficie dell'abitazione e nel numero dei componenti del nucleo familiare e per le utenze non domestiche unicamente nella superficie.

Ciascun Comune, in proprio o attraverso il supporto di A&T2000 o della Comunità Collinare, effettua l'attività di sportello all'utenza, di aggiornamento della banca dati e di accertamento.

Per i Comuni che hanno introdotto la tariffazione puntuale in luogo della TARES (Campoformido, Corno di Rosazzo, Martignacco, Pasian di Prato, Pozzuolo del Friuli, Premariacco, Rive d'Arcano, San Daniele del Friuli e San Vito di Fagagna) A&T2000 svolge diverse attività correlate alla gestione della tariffa:

- elabora le mappe tariffarie e predispone il Disciplinare o Regolamento per l'applicazione della Tariffa per la successiva approvazione da parte dei Comuni;

- svolge le attività correlate all'elaborazione, spedizione e incasso degli avvisi bonari o fatture di pagamento rivolte alle singole utenze;
- gestisce e aggiorna la banca dati tariffa, comprensiva delle attrezzature per la raccolta consegnate ai singoli utenti;
- fornisce assistenza agli utenti sia presso lo sportello istituito presso ciascun Comune sia telefonicamente attraverso il numero verde.

Le tariffe vengono applicate alle utenze domestiche e non domestiche per il servizio di raccolta dei rifiuti urbani ed assimilati e sono stabilite di anno in anno dai singoli Comuni attraverso un apposito Disciplinare o Regolamento di applicazione della Tariffa.

La tariffa puntuale prevede una componente basata sulla quantità di rifiuto prodotto da ciascuna utenza. Ciò permette di concretizzare il principio "chi più produce, più paga" applicando quindi una tariffa più equa che, nella sua parte variabile, tiene conto anche della quantità prodotta delle tipologie di rifiuti la cui gestione risulta più onerosa.

Per consentirne l'applicazione, le utenze di questi Comuni devono utilizzare per il secco residuo esclusivamente appositi sacchi "volumetrici" forniti da A&T2000, dotati di laccio "a strozzo" o, per le utenze non domestiche, appositi cassonetti da conferire con coperchio chiuso. Nei Comuni di Premariacco e Rive d'Arcano, invece, vengono utilizzati appositi contenitori individuali che consentono la pesatura e l'attribuzione a ciascuna utenza del rifiuto secco residuo prodotto.

Per quanto riguarda il rifiuto organico umido (con esclusione del Comune di Rive d'Arcano), per le utenze domestiche che conferiscono tale rifiuto al servizio pubblico è previsto un canone di conferimento, mentre per le utenze non domestiche viene effettuata una quantificazione della frazione organica in base alla volumetria totale dei contenitori richiesti dalle singole utenze.

Inoltre, nel Comune di Corno di Rosazzo, sono assoggettate ad un sistema di pesatura puntuale per l'attribuzione dei costi in tariffa in base al quantitativo conferito anche altre tipologie di rifiuti urbani conferiti presso il centro di raccolta: verde, ingombranti, inerti e pitture e vernici di scarto.



Per tutti i Comuni, nella gestione della TARES o della tariffa puntuale, viene ricompresa anche l'addizionale prevista dal D.L. 201/2011 convertito in Legge 214/2011 per la copertura dei servizi indivisibili (costi di illuminazione, manutenzione stradale, ecc.).

### **Altri servizi di gestione dei rifiuti**

A&T 2000 S.p.A. mette a disposizione degli utenti - privati e aziende - una serie di servizi aggiuntivi, a pagamento, per la raccolta e lo smaltimento delle diverse tipologie di rifiuti speciali. Infatti, per questi rifiuti la normativa vigente stabilisce che, per la loro origine e composizione, non possono essere conferiti tramite il servizio pubblico di raccolta stradale né portati nei centri di raccolta, ma devono essere gestiti a parte, pertanto l'utente che li ha prodotti deve provvedere a proprie spese allo smaltimento tramite soggetto autorizzato.

A&T2000 ha istituito per questa categoria di rifiuti un'unità operativa specializzata che, su richiesta, previo eventuale sopralluogo, valuta la possibilità di esecuzione del servizio ed elabora un preventivo. Qualora il servizio e la quotazione proposti vengano accettati dall'utente, viene sottoscritto un contratto di adesione che regola le condizioni di erogazione del servizio.

La raccolta dei rifiuti speciali avviene con modalità porta a porta (a chiamata o a frequenza prestabilita); per le aziende agricole il servizio può essere effettuato anche mediante mezzo mobile.

Il tariffario dei servizi di raccolta dei rifiuti speciali è fissato in base a criteri di economicità, nel rispetto delle norme vigenti e tenendo conto delle economie di scala; inoltre, viene aggiornato di anno in anno.

I rifiuti speciali oggetto di questa attività si classificano in tre categorie:

1. **rifiuti da attività agricola**, gestiti da A&T2000 S.p.A. in virtù dell' Accordo di Programma stipulato nel 2005 con la Provincia di Udine, gli altri gestori dei rifiuti urbani, le Associazioni di categoria, ARPA e C.C.I.A.A.. A&T2000 funge da gestore in ambito provinciale per questa tipologia di rifiuti e l'Accordo di Programma prevede:

- la gestione della quasi totalità dei rifiuti agricoli



- l'esonero dalla tenuta del registro di carico/scarico dei rifiuti
- l'esonero dalla presentazione della dichiarazione annuale al catasto rifiuti (MUD)

Per aderire, le aziende agricole stipulano con A&T2000 un'apposita convenzione per la raccolta di varie tipologie di rifiuto tra cui: contenitori vuoti di fitofarmaci, diserbanti, antiparassitari; contenitori vuoti di medicinali, rifiuti veterinari, contenitori sotto pressione, filtri olio, olio motore, batterie, sacchi di concime, sacchi di sementi, teli da pacciamatura, teli da insilato, teli serra, retine per rotoballe, spaghi, pneumatici, ecc.

**2. rifiuti di provenienza domestica** (materiali derivanti da attività di costruzione e/o demolizione ad esempio rifacimento di un bagno, sostituzione delle piastrelle, demolizione di murature, rifacimento di coperture, ecc. che, in base alla normativa vigente, non sono assimilabili ai rifiuti urbani) fatti salvi quelli derivanti da microattività domestica nei limiti stabiliti da ciascun Regolamento Comunale, ove previsto;

**3. rifiuti provenienti da attività economica**, ovvero da Enti e imprese e non assimilati ai rifiuti urbani, in base a ciascun Regolamento Comunale per la Gestione dei Rifiuti Urbani, nonché tutti i rifiuti pericolosi quali pitture e vernici, oli e grassi lubrificanti, batterie al piombo, lampade fluorescenti, apparecchiature elettroniche, ecc.

## **I principi fondamentali**

### **Tutela dell'ambiente**

La tutela dell'ambiente e del territorio è l'obiettivo primario di A&T2000 nell'erogazione dei propri servizi, che vengono progettati e realizzati secondo strategie che mirano ad una sostenibilità ambientale di lungo periodo. In questo contesto si inserisce la realizzazione, negli ultimi anni, di sistemi di raccolta differenziata spinta che hanno come obiettivo il recupero del maggior quantitativo possibile di materiali, che siano di elevato valore per il successivo riciclo, destinando sempre meno rifiuti allo smaltimento in discarica.

### **Eguaglianza ed imparzialità**

A&T2000 garantisce l'erogazione dei servizi con regole uguali per tutti gli utenti e senza alcuna distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Per facilitare la



comprensione delle istruzioni operative, i materiali informativi essenziali vengono tradotti in più lingue, tenendo conto delle etnie maggiormente presenti nel territorio di riferimento. A&T2000 garantisce parità di trattamento, a parità di condizioni e di servizio prestato, sia tra le diverse categorie di utenti sia tra le diverse aree geografiche del bacino di utenza, anche quando le stesse non sono agevolmente raggiungibili, come ad esempio le frazioni montane. A&T2000 si impegna ad adottare le eventuali iniziative, d'intesa con le singole Amministrazioni comunali, per adeguare le modalità di erogazione del servizio pubblico alle esigenze degli utenti diversamente abili o appartenenti a fasce sociali deboli.

Nei confronti degli utenti A&T2000 ispira i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e fornisce i diversi servizi secondo quanto stabilito dai Regolamenti comunali di gestione dei rifiuti, dai Regolamenti o Disciplinari comunali di applicazione della Tariffa e dai Contratti di servizio stipulati con i singoli comuni, oltre che nel rispetto della normativa vigente in materia, regionale, nazionale e comunitaria.

### **Continuità del servizio**

A&T2000 fornisce i propri servizi in modo continuo, regolare e senza interruzioni, salvo casi di forza maggiore, scioperi, condizioni ambientali che pregiudichino la sicurezza dei lavoratori e/o cause oggettivamente non dipendenti dalla sua volontà. In questi casi, A&T2000 è tenuta ad informare in modo tempestivo e sotto forma scritta il Comune e garantisce un'opportuna e tempestiva informazione agli utenti oltre che l'adozione di misure volte ad arrecare ad essi il minor disagio possibile.

In caso di sciopero, A&T2000 garantisce i servizi essenziali, secondo quanto previsto dalla L. 12 giugno 1990 n. 146, ed assicura il normale servizio di raccolta dei rifiuti urbani prodotti da case di cura, utenze scolastiche, comunità; esegue la raccolta di tutti i rifiuti oggetto di segnalazione dell'autorità sanitaria e/o di pubblica sicurezza; garantisce l'intervento per i casi urgenti e contingenti su segnalazione dell'autorità sanitaria o di sicurezza per i siti a proprio carico, prevedendo la presenza del personale e dei mezzi necessari.

A&T2000 garantisce la continuità del servizio anche in caso di festività infra-settimanali, svolgendo regolarmente il servizio o effettuando il recupero anticipato o posticipato dello



stesso di norma il giorno precedente o successivo e comunque entro 3 giorni lavorativi. Nel caso di raccolta porta a porta, l'eventuale recupero delle festività è indicato nel calendario di raccolta fornito di anno in anno agli utenti da parte di A&T2000.

### **Diritto di scelta**

Nel caso dei servizi esclusi dalla privativa comunale, l'utente ha diritto di scegliere tra i diversi soggetti che erogano il servizio. In ogni caso, A&T2000 si riserva di valutare la richiesta pervenuta dall'utente e ha la facoltà di inviare un preventivo ed erogare il relativo servizio in relazione a valutazioni interne di opportunità ed economicità.

Per quanto riguarda i rifiuti urbani ed assimilati gestiti in regime di privativa, invece, la gestione da parte di A&T2000, le modalità di fruizione e i relativi obblighi degli utenti sono sanciti dai Regolamenti comunali di gestione dei rifiuti e dalla legislazione vigente.

### **Partecipazione**

A&T2000 garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione del servizio al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione dello stesso.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano in possesso di A&T2000 e può produrre memorie e documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. A&T2000 fornisce un riscontro all'utente nel più breve tempo possibile, riguardo alle richieste, segnalazioni e proposte da esso formulate.

A&T2000 acquisisce periodicamente, di norma con cadenza annuale, la valutazione degli utenti circa la qualità del servizio reso attraverso diverse modalità quali analisi periodiche di customer satisfaction svolte a campione, analisi dei reclami e suggerimenti pervenuti, incontri pubblici, analisi dei dati di raccolta comune per comune.

### **Efficienza ed efficacia**

A&T2000 persegue l'obiettivo del costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le soluzioni maggiormente adeguate allo scopo e tenendo conto delle prescrizioni della normativa vigente e delle esigenze delle diverse categorie di utenti.



### **Cortesia del personale**

I dipendenti e i fornitori di A&T2000 sono tenuti a trattare gli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi. A&T2000 garantisce inoltre l'identificabilità del proprio personale, e di quello delle ditte terze incaricate per la raccolta, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

### **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

A&T2000 adotta, per quanto possibile, procedure amministrative semplici e chiare. Assicura una comunicazione idonea ed efficace agli utenti, ponendo la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione.

### **Sicurezza e decoro della raccolta**

A&T2000 assicura che il personale addetto alla raccolta delle ditte appaltatrici sia riconoscibile attraverso le apposite tute di lavoro e il tesserino identificativo e che mantenga un comportamento corretto e riguardoso verso gli utenti e l'Autorità.

Il personale addetto alla raccolta è tenuto ad eseguire i servizi in base a quanto stabilito dai rispettivi capitolati d'onori e non è in ogni caso autorizzato ad effettuare prelievi al di fuori delle aree o ambienti previsti dalle modalità gestionali prescritte in ciascun Regolamento comunale di gestione dei rifiuti. Al personale è inoltre vietato richiedere e comunque accettare compensi di qualsiasi natura per lo svolgimento dei compiti affidati.

Tutti i mezzi utilizzati per effettuare i singoli servizi portano il logo identificativo di A&T2000 o delle ditte terze da essa incaricate.

Le attrezzature e i mezzi utilizzati per i servizi sono mantenute in buone condizioni di efficienza e decoro e vengono messi in atto idonei strumenti affinché non diano luogo ad effluvi e/o spandimenti durante l'espletamento dei servizi.

A&T2000 provvede a stipulare a proprie spese, con primaria compagnia del settore, idonee polizze assicurative RCT e RC inquinamento, a copertura dei rischi legati alla propria attività, con congruo massimale.



Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi della sicurezza e del pubblico decoro.

### **Tutela della privacy**

Il trattamento dei dati personali degli utenti avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al d.lgs. 196/2003.

### **Gli standard di qualità del servizio**

Nel perseguimento dei principi fondamentali di erogazione del servizio, A&T2000 ha fissato, e si impegna a rispettare, gli obiettivi da raggiungere e gli standard minimi di qualità del servizio, riportati nella seguente tabella. Gli obiettivi indicano la soglia ottimale a cui tendere in una prospettiva di continuo miglioramento del servizio. Gli standard minimi individuano, invece, il livello di servizio che si ritiene necessario garantire.

Gli standard devono intendersi al netto dei tempi necessari all'eventuale rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o dell'Autorità e fanno riferimento alle date di ricezione delle richieste indicate nel protocollo aziendale. Inoltre, sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio, quindi il loro rispetto non potrà essere garantito nell'eventualità di eventi fortuiti e di forza maggiore, situazioni particolari o in caso di richiesta di modifica da parte delle Amministrazioni comunali.

Gli standard si riferiscono ai servizi svolti da A&T2000, per conto proprio o tramite ditte terze. In ogni caso, anche i servizi erogati in proprio dai Comuni dovranno avvenire almeno nel rispetto degli stessi standard minimi.

<b>Parametro di qualità</b>	<b>Standard minimo</b>	<b>Obiettivo</b>
<b>Servizi relativi ai rifiuti urbani ed assimilati</b>		
Tempo di attivazione del servizio ordinario di raccolta dei rifiuti urbani, a partire dalla data di ricezione della richiesta	Entro 15 giorni dalla disponibilità delle attrezzature	95% delle attivazioni il giorno successivo a quello di consegna delle attrezzature
Tempo di attivazione dei servizi supplementari di raccolta dei rifiuti urbani (pannolini/pannoloni, verde e ingombranti a domicilio), a partire dalla data di ricezione della richiesta	Entro 30 giorni	80% delle attivazioni entro 21 giorni
Tempo di consegna a sportello delle attrezzature per la raccolta (sacchetti e bidoncini)	Entro il successivo giorno di apertura dello sportello	99% delle consegne immediate a sportello
Tempo di consegna a domicilio, dove prevista, delle attrezzature per la raccolta, a partire dalla data di ricezione di regolare richiesta	Entro 30 giorni*	80% delle consegne entro 21 giorni*
Tempo di ritiro a domicilio, dove previsto, delle attrezzature fornite in comodato d'uso e non più utilizzate, a partire dalla data di ricezione della richiesta	Entro 30 giorni*	50% dei ritiri entro 21 giorni*
Tempo di ritiro a domicilio, dove previsto, delle attrezzature fornite a pagamento e non più utilizzate, a partire dalla data di ricezione della richiesta (decorso il termine massimo l'utente è esonerato dal pagamento della relativa tariffa).	Entro 15 giorni*	50% dei ritiri entro 7 giorni*
Numero massimo di interruzioni del servizio in un anno e per singolo utente	Mancata raccolta presso una singola utenza per 3 volte consecutive **	
Tempo di preavviso per modifiche o sospensioni programmate del servizio	Almeno 7 giorni prima della modifica/sospensione tramite il sito <a href="http://www.aet2000.it">www.aet2000.it</a> e/o le bacheche comunali	Almeno 15 giorni prima della modifica/sospensione tramite il sito <a href="http://www.aet2000.it">www.aet2000.it</a> , le bacheche comunali, gli organi di

		stampa locale, altre forme di comunicazione diffusa
Presenza di facilitazioni per utenti particolari		Presenza del servizio supplementare di raccolta dei pannolini, pannoloni e traverse salva-letto
Frequenze di raccolta dei principali rifiuti	Organico umido: 1 volta a settimana Carta e cartone: ogni 2 settimane Vetro: ogni 4 settimane (1 volta a settimana per bar, ristoranti, grandi produttori) Imballaggi in plastica + lattine: ogni 2 settimane Secco residuo: 1 volta a settimana Rifiuto indifferenziato: 1 volta a settimana	Organico umido: 2 volte a settimana Carta e cartone: ogni 2 settimane Vetro: ogni 2 settimane (1 volta a settimana per bar, ristoranti, grandi produttori) Imballaggi in plastica + lattine: ogni 2 settimane Secco residuo: 1 volta a settimana Rifiuto indifferenziato: 2 volte a settimana
Tempo di recupero (anticipo o posticipo) del servizio di raccolta non effettuato in caso di festività	Entro 3 giorni lavorativi	Entro 1 giorno lavorativo
Tipologia di servizi di raccolta disponibili per ogni Comune	Vetro, carta, imballaggi in plastica, lattine, ingombranti, RAEE, legno, metalli, medicinali	Organico umido, verde, oli vegetali, plastiche dure, pile, pneumatici, inerti di provenienza domestica, batterie al piombo, bombolette spray, imballaggi vuoti per il contenimento di sostanze pericolose, cartongesso, pitture e vernici di scarto
Percentuale di raccolta differenziata	65%	Almeno 75% in rapporto al 50% degli abitanti serviti

Tempi di controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori stradali guasti/malfunzionanti	Entro 30 giorni	50% dei ripristini entro 7 giorni 80% dei ripristini entro 15 giorni
Numero di lavaggi in un anno dei contenitori stradali dell'umido con fodera		1 volta all'anno
Numero di sostituzioni in un anno dei filtri dei contenitori stradali dell'umido		1 volta ogni 2 anni
Numero di lavaggi in un anno dei contenitori stradali del secco residuo		1 volta all'anno
Numero di lavaggi in un anno dei contenitori stradali del rifiuto indifferenziato	7 volte all'anno	12 volte all'anno
<b>Tempi di rimozione dei rifiuti abbandonati sul territorio</b>		
Rifiuti omogenei non pericolosi compatibili con il secco residuo – tempo di rimozione	Entro 30 giorni dalla segnalazione	80% entro 15 giorni dalla segnalazione
Rifiuti omogenei non pericolosi non compatibili con il secco residuo – tempo di rimozione	Entro 30 giorni dalla segnalazione	50% entro 30 giorni dalla segnalazione
Rifiuti non pericolosi con richiesta di cernita – tempo di rimozione	Entro 45 giorni dalla segnalazione	50% entro 21 giorni dalla segnalazione
Rifiuti pericolosi: eternit – tempo di rimozione	Entro 45 giorni dalla segnalazione	50% entro 30 giorni dalla segnalazione
Altri rifiuti pericolosi – tempo di richiesta di analisi, ove necessario	Entro 15 giorni dalla messa in sicurezza	50% entro 7 giorni dalla messa in sicurezza
Altri rifiuti pericolosi – tempo di messa in sicurezza	Entro 15 giorni dalla segnalazione	50% entro 7 giorni dalla segnalazione
Altri rifiuti pericolosi – tempo di rimozione	Entro 45 giorni dall'esito delle analisi	70% entro 30 giorni dall'esito delle analisi
Periodo di apertura al pubblico degli sportelli Tariffa/Tares service sul territorio di competenza	Almeno 3 ore ogni 15 giorni	Almeno 2 pomeriggi settimanali presso la sede aziendale
Periodo di apertura del numero verde per le informazioni relative alla Tariffa/Tares service	Almeno 3 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)	Gestione attraverso personale interno
Periodo di apertura del numero verde per le segnalazioni sulla raccolta	Almeno 2 ore al giorno (dal lunedì al venerdì)	Gestione attraverso personale interno



<p>Numero di ore di apertura dei centri di raccolta</p>	<p>0,18 ore/anno per abitante residente (gestione con 1 addetto) 0,12 ore/anno per abitante residente (gestione con 2 addetti) Ciascun turno di apertura non potrà risultare inferiore a 2 (due) ore.  In presenza di condizioni particolari, d'intesa con la ditta appaltatrice e con il Comune interessato, A&amp;T 2000 SpA potrà autorizzare gestioni in deroga alle soglie minime sopra indicate.</p>	<p>Le soglie minime indicate sono incrementate:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- del 20% nei comuni in cui è prevista la gestione di più di un centro di raccolta;</li> <li>- del 25% nei comuni in cui è richiesto il servizio di distribuzione all'utenza dei sacchi per la raccolta porta a porta dei rifiuti e relativa registrazione della consegna.</li> <li>- del 15% nei comuni in cui è richiesta la registrazione puntuale del conferimento di alcune tipologie di rifiuto da parte dell'utenza mediante rilevazione del peso o attribuzione volumetrica.</li> </ul> <p>Gli incrementi di cui sopra sono cumulabili.</p>
<p>Tempi di riscontro*** alle richieste/suggerimenti scritti degli utenti, a partire dalla data di ricevimento</p>	<p>Entro 30 giorni per le richieste più semplici Entro 60 giorni per le richieste più complesse</p>	<p>Richieste semplici: 50% dei riscontri entro 15 giorni Richieste complesse: 50% dei riscontri entro 30 giorni</p>
<p>Tempi di riscontro*** ai reclami scritti degli utenti, a partire dalla data di ricevimento</p>	<p>Entro 30 giorni per le casistiche più semplici Entro 60 giorni per i casi più complessi</p>	<p>Casi semplici: 50% dei riscontri entro 15 giorni Casi complessi: 50% dei riscontri entro 30 giorni</p>
<p>Differenziazione delle forme e modalità di pagamento per le fatture/avvisi bonari della Tariffa</p>		<p>Bollettino postale da esibirsi presso qualsiasi sportello</p>

		<p>postale, bollettino bancario "freccia" da esibirsi presso qualsiasi istituto bancario (presso la Banca Antonveneta senza commissioni a carico dell'utenza), domiciliazione bancaria e/o postale. Per i Comuni che hanno adottato la tariffa come corrispettivo: possibilità di pagamento anche tramite bonifico bancario o postale.</p>
<p>Periodicità di emissione delle fatture relative alla Tariffa (per i Comuni che hanno adottato la tariffa come corrispettivo)</p>		<p>Entro il primo quadrimestre di ciascun anno: emissione del saldo relativo all'ultimo trimestre dell'anno precedente, più eventuali conguagli, e dell'acconto del primo trimestre dell'anno di riferimento.          Nel periodo agosto-settembre: emissione dell'acconto semestrale dell'anno di riferimento.          Per il Comune di Premariacco: entro il primo quadrimestre di ciascun anno, emissione del saldo a conguaglio per l'anno precedente; periodo settembre-ottobre di ogni anno: emissione dell'acconto relativo ai minimi previsti per ogni utenza per l'anno di riferimento.</p>

Periodicità di emissione degli avvisi bonari in nome e per conto dei Comuni che hanno adottato la TARES come tributo		Periodo aprile-maggio: emissione del saldo relativo al secondo semestre dell'anno precedente più eventuali conguagli. Periodo settembre-ottobre: emissione dell'avviso relativo al primo semestre dell'anno di riferimento.
Tempi di chiusura pratica ed emissione delle fatture relativi per i servizi erogati in occasione di sagre e manifestazioni	Entro 180 giorni dall'ultima raccolta dei rifiuti effettuata per la manifestazione	50% di pratiche chiuse entro 90 giorni
Tempo di rettifica della fatturazione, a partire dalla ricezione della richiesta scritta	Entro 180 giorni, per le posizioni escluse dai conguagli dell'ordinario ciclo di fatturazione. Entro la prima fatturazione utile, per le posizioni rientranti nell'ordinario ciclo di fatturazione.	50% delle rettifiche entro 90 giorni
Termine di scadenza del pagamento della fattura o avviso bonario	30 giorni di calendario dalla data di emissione della fattura/avviso bonario	
Tempo di invio dei solleciti di pagamento all'utente a partire dalla scadenza della fattura	30 giorni dalla scadenza della fattura	
Tempo di invio del rimborso spettante a seguito di reclamo scritto		Entro 12 mesi
Numero di attività di informazione e sensibilizzazione svolte in un anno		Almeno una

\* i termini si interrompono nel caso di irregolarità quali, a titolo puramente esemplificativo, se l'utente non compare negli elenchi o non è reperibile o se i contenitori da ritirare sono pieni.

\*\* esclusi i casi dovuti a cause meteorologiche che compromettano la sicurezza o rendano impraticabili le strade o altre cause di forza maggiore.

\*\*\* La richiesta di precisazioni all'utente o a soggetti terzi (ad esempio, il garante per la privacy) sospende i termini.

### **Parametri di qualità specifici per i rifiuti speciali**

<b>Parametro di qualità</b>	<b>Obiettivo</b>
Tempo di redazione del preventivo per i servizi a pagamento relativi ai rifiuti speciali	Preventivi standard: entro 3 giorni lavorativi Preventivi complessi: entro 10 giorni lavorativi
Tempo di attivazione del servizio di raccolta dei rifiuti speciali, a partire dalla ricezione dell'accettazione del preventivo	Entro 10 giorni lavorativi
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti speciali	Entro 30 giorni
Tempo di effettuazione dei sopralluoghi, a partire dalla ricezione della richiesta	Entro 5 giorni lavorativi
Periodicità di fatturazione per le fatture relative ai rifiuti speciali	mensile



A&T2000 si impegna a monitorare costantemente il rispetto degli obiettivi e degli standard di qualità, ponendo in essere le azioni necessarie per il loro raggiungimento, in una prospettiva di continuo miglioramento.

Nel corso del primo trimestre di ogni anno verrà pubblicata sul sito internet aziendale una relazione sul livello di raggiungimento degli obiettivi e degli standard nell'anno precedente. Gli standard e gli obiettivi indicati potranno subire revisioni e aggiornamenti periodici, che saranno comunque comunicati agli utenti in modo tempestivo attraverso il sito internet aziendale.

Al fine di migliorare i livelli di qualità del servizio erogato, A&T2000 effettua inoltre rilevazioni periodiche (di norma annuali) sul grado di soddisfazione degli utenti attraverso analisi a campione di customer satisfaction, analisi dei reclami e suggerimenti pervenuti, incontri pubblici, analisi dell'andamento generale della raccolta. I risultati sono pubblicati di volta in volta sul sito internet aziendale.

## **Diritti e doveri degli utenti**

Agli utenti vengono attribuiti una serie di diritti, anche in considerazione di quanto dichiarato nella presente Carta, e competono specifici doveri in base alla normativa vigente e agli specifici Regolamenti comunali di gestione dei rifiuti.

I **diritti** degli utenti riguardano la garanzia di:

- ✓ certezza e continuità del servizio,
- ✓ sicurezza e decoro della raccolta,
- ✓ rispondenza tra i servizi promessi o acquistati e quelli effettivamente erogati,
- ✓ rispetto delle giornate di raccolta delle varie tipologie di rifiuto, con eventuale recupero in caso di ritardi dovuti a cause di forza maggiore,
- ✓ messa a disposizione degli utenti dei mezzi e strumenti per conferire i rifiuti secondo le specifiche modalità,
- ✓ facilità di accesso alle informazioni relative alle modalità di raccolta,

- ✓ facilità di accesso alle procedure di reclamo e tempi certi nelle risposte,
- ✓ riconoscibilità, prontezza, disponibilità e cortesia per la risoluzione delle eventuali problematiche da parte del personale di contatto con il pubblico.

I **doveri** degli utenti attengono al rispetto di ciascun Regolamento comunale, in particolare all'obbligo di:

- conferire i rifiuti secondo le modalità e gli orari prescritti da ciascun Regolamento comunale e in base alle istruzioni che vengono di volta in volta impartite,
- non conferire al servizio pubblico di raccolta tipologie di rifiuti diverse da quelle indicate da ciascun Regolamento comunale,
- aver cura delle attrezzature per la raccolta assegnate in comodato d'uso
- non depositare rifiuti in luoghi, giornate e orari diversi da quelli previsti,
- non rovistare o asportare rifiuti conferiti al servizio pubblico di raccolta,
- pulire il suolo pubblico dai rifiuti generati da proprie operazioni di conferimento,
- asportare, da parte del proprietario/possessore, le deiezioni di animali domestici su aree pubbliche o di pubblico accesso,
- pulire le aree pubbliche, scoperte e coperte, utilizzate per manifestazioni pubbliche e mercati o occupate da cantieri o date in concessione,
- provvedere a propria cura e spese alla gestione dei rifiuti speciali non assimilati,
- adempiere agli specifici obblighi indicati in ciascun Regolamento comunale o Disciplinare di applicazione della Tariffa/tassa rifiuti,
- rapportarsi con gli addetti al servizio con rispetto e cortesia.

## **Tutela dell'utenza**

### Gestione dei reclami

In caso di violazione da parte di A&T2000 degli standard minimi di qualità definiti nella presente Carta o delle condizioni di fornitura previste, l'utente può presentare reclamo ad A&T2000 stessa in forma scritta attraverso diversi canali quali fax, posta elettronica, posta



ordinaria, modulo compilato a sportello. Presso gli sportelli A&T2000 e sul sito internet [www.aet2000.it](http://www.aet2000.it) sono disponibili appositi moduli.

Le segnalazioni ai numeri verdi, a cui A&T2000 fornisce comunque una soluzione per via telefonica entro le 48 ore successive, non potranno essere considerate oggetto di reclamo se non supportate da comunicazione scritta da parte dell'utente.

Affinché A&T2000 possa provvedere alla ricostruzione e verifica di quanto avvenuto, l'utente deve presentare la propria richiesta entro 10 giorni dall'evento oggetto della controversia fornendo i propri dati identificativi (nome, indirizzo, telefono) e tutti gli elementi in suo possesso riguardanti quanto ritiene oggetto di violazione. Riguardo alla tempistica di ricevimento del reclamo farà fede la data di protocollo aziendale.

A fronte di ogni reclamo scritto A&T2000 si impegna a riferire all'utente l'esito degli accertamenti compiuti entro:

- massimo 30 giorni di calendario dalla data di ricevimento del reclamo per risposte alle casistiche più semplici;
- massimo 60 giorni di calendario dalla data di ricevimento del reclamo nei casi più complessi che comportano sopralluogo, elaborazione dati, consultazione di archivi o verifiche particolarmente dettagliate, salvo casi eccezionali per i quali si provvederà comunque ad informare l'utente fissando una nuova scadenza.

#### Rimborsi per violazione degli standard

In caso di violazione di alcuni standard minimi di qualità, A&T2000 prevede la possibilità di rimborso all'utente per il disservizio subito. I rimborsi sono previsti esclusivamente per la violazione dei seguenti standard minimi:

- tempo di consegna a sportello o a domicilio alle utenze delle attrezzature per la raccolta dei rifiuti urbani (sacchetti e bidoncini): € 30,00 dai 30 ai 60 giorni di ritardo; € 30,00 per ogni ulteriore mese di ritardo oltre i 60 giorni;
- tempo di attivazione del servizio di raccolta dei rifiuti urbani: € 30,00 dai 30 ai 60 giorni di ritardo; € 30,00 per ogni ulteriore mese di ritardo oltre i 60 giorni;



- numero di interruzioni in un anno del servizio di raccolta dei rifiuti urbani per singolo utente: € 30,00 in caso di 3 interruzioni consecutive in un anno; € 10,00 per ogni ulteriore successiva interruzione.

I rimborsi non sono comunque dovuti se la violazione deriva da cause di forza maggiore, imputabili all'utente o a terzi o se l'utente non è in regola con i pagamenti.

Per ottenere il rimborso l'utente dovrà far pervenire ad A&T2000 una richiesta scritta sotto forma di reclamo, da effettuarsi entro 10 giorni dalla data della violazione e contenente i propri estremi identificativi oltre a tutti gli elementi necessari per ricostruire l'accaduto. A&T2000 provvederà a completare le necessarie verifiche nei tempi indicati per la gestione dei reclami e sottoporrà la richiesta di rimborso al proprio Consiglio di Amministrazione. A&T2000 comunicherà all'utente l'esito della richiesta di rimborso entro 30 giorni dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione.

Il rimborso potrà essere effettuato:

- tramite accredito sulla prima fattura utile della Tariffa, per gli utenti dei Comuni in regime di tariffa corrispettivo;
- tramite emissione di nota di accredito, da effettuarsi entro 180 giorni dalla deliberazione del Consiglio di Amministrazione, per gli utenti dei Comuni in regime di TARES;
- tramite accredito sulla prima fattura utile, per gli utenti dei servizi a pagamento per i rifiuti speciali.

## **Canali di informazione**

A&T2000 assicura l'assistenza agli utenti attraverso diversi canali con i quali è possibile ricevere informazioni e richiedere l'attivazione dei servizi.

### **Servizio telefonico e a sportello**

In relazione alle esigenze dell'utenza e d'intesa con le singole Amministrazioni comunali, sono stati attivati sportelli fisici aperti al pubblico per casistiche relative alla Tariffa/TARES, con orari anche pomeridiani, presso i Comuni che hanno affidato tale servizio ad A&T2000. Lo sportello fisico è stato attivato anche per i rifiuti speciali, con orari anche pomeridiani.





Ad integrazione degli sportelli fisici, A&T2000 garantisce l'assistenza agli utenti anche attraverso i numeri verdi - dedicati alla Tariffa/TARES e alle segnalazioni sul sistema di raccolta porta a porta - e tramite le linee telefoniche aziendali, operative anche in orari pomeridiani.

L'assistenza telefonica e a sportello viene fornita con specifiche modalità a seconda del tipo di servizio erogato.

#### Servizio rifiuti urbani

Numero verde riservato agli utenti per segnalazioni riguardanti il sistema di raccolta porta a porta: 800 482760 (attivo dal lunedì al giovedì dalle 9 alle 11 e dalle 14.30 alle 16.30; il venerdì dalle 9 alle 11)

Fax: 0432/691361

#### Servizio rifiuti speciali

Linea telefona riservata alle aziende agricole e alle altre utenze fruitrici del servizio per i rifiuti speciali: 0432/699617 (attivo durante gli orari di sportello presso la sede di Pesian di Prato)

Fax 0432/691361

Orario di apertura degli uffici al pubblico:

sede di Codroipo – via Friuli 16B – martedì dalle 9 alle 12,30

sede di Pesian di Prato – via Cristoforo Colombo 210 – dal lunedì al giovedì dalle 8,30 alle 12,30; lunedì anche dalle 14,30 alle 17,30; martedì anche dalle 14,30 alle 16,30; venerdì su appuntamento

#### Servizio Tariffa

Numero verde riservato agli utenti dei Comuni che hanno delegato ad A&T2000 la gestione della Tariffa/TARES con modalità service per informazioni sulla Tariffa: 800 008310 (attivo dal lunedì al venerdì dalle 9,30 alle 12,30)

Email: [tia@aet2000.it](mailto:tia@aet2000.it)

Fax 0432/908008

Orario e ubicazione sportelli Tariffa/TARES presso i Comuni:

<b>Comune</b>	<b>giornata</b>	<b>MATTINA</b>	<b>POMERIGGIO</b>	<b>LUOGO</b>
1 CAMPOFORMIDO	ogni martedì	08.30 - 12.30		POLIFUNZIONALE

2	CODROIPO	lunedì	09.30 - 12.30		SEDE LEGALE A&T2000 (VIA FRIULI 16B)
		martedì	09.30 - 12.30	15.00 - 17.00	
		mercoledì	09.30 - 12.30		
		giovedì	09.30 - 12.30	15.00 - 17.00	
		venerdì	09.30 - 12.30		
3	PASIAN DI PRATO	ogni martedì	08.30 - 12.30		EX SCUOLA ELEMENTARE
		ogni giovedì		14.30 - 17.30	FRA COMUNE E BIBLIOTECA
4	POZZUOLO DEL FR.	ogni venerdì	08.30 - 12.30		BIBLIOTECA
5	PREMARIACCO	ogni mercoledì	9.30 - 12.30		COMUNE
6	SAN GIOVANNI AL N.	ogni lunedì	09.30 - 13.00		COMUNE
7	CORNO DI ROSAZZO	ogni lunedì		14.00 - 17.00	COMUNE
8	SAN DANIELE DEL FR.	ogni martedì	9.00 - 12.30		COMUNE, VIA GARIBALDI
		ogni giovedì	9.00 - 12.30		
9	SAN VITO DI FAGAGNA	ogni lunedì		15.30 - 17.30	COMUNE
10	RIVE D'ARCANO	ogni lunedì	9.00 - 12.30		STABILE ADIACENTE AL COMUNE
11	MARTIGNACCO	ogni venerdì	9.00 - 12.30		COMUNE

Altri recapiti di A&T2000:

Email: [info@aet2000.it](mailto:info@aet2000.it)

Fax 0432/908008

**Sito internet: [www.aet2000.it](http://www.aet2000.it)**

Attraverso il sito internet è possibile consultare informazioni riguardanti i servizi offerti da A&T2000, prendere visione dei risultati annuali della raccolta dei rifiuti urbani presso i Comuni soci e scaricare materiale informativo.

Gli utenti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani possono consultare la pagina dedicata a ciascun Comune (**I servizi nel tuo Comune**) per ottenere informazioni specifiche relative



al territorio di riferimento. Attraverso il sito (sezione **Dove lo metto?**) è anche possibile consultare a scaricare la **Guida dove lo metto**, un elenco di rifiuti in ordine alfabetico con l'indicazione della corretta modalità di conferimento. La guida viene aggiornata periodicamente e trasmessa ai singoli Comuni per l'aggiornamento del proprio sito.

Per incentivare la prevenzione dei rifiuti all'atto dell'acquisto, A&T2000 mette a disposizione degli utenti sul proprio sito la sezione **Riduzione dei rifiuti**. La sezione contiene alcuni consigli per ridurre la produzione dei rifiuti alla fonte e l'elenco di alcune aziende o strutture della provincia di Udine a cui l'utente può rivolgersi per mettere in pratica i suggerimenti indicati. Ad esempio, l'utente può trovare un elenco di rivenditori di pannolini lavabili, di detersivi alla spina, di aziende che riparano elettrodomestici, ecc.. L'elenco viene aggiornato periodicamente su segnalazione delle aziende o degli utenti o su proposta di A&T2000.

A disposizione degli utenti è presente anche la sezione **Mercatino dell'usato**, che offre la possibilità di pubblicare offerte o richieste relative a beni usati per evitare che gli stessi divengano rifiuti.

Per gli utenti dei servizi relativi ai rifiuti agricoli e ai servizi a pagamento riguardanti i rifiuti speciali è attiva la sezione **Rifiuti agricoli ed altri rifiuti speciali per aziende e privati**.

Per i Comuni soci, è presente un' **area riservata** a cui il personale autorizzato dalle singole Amministrazioni comunali può accedere, previa abilitazione, per consultare i risultati mensili della raccolta dei rifiuti urbani e ulteriori dati riservati ai Comuni serviti.

### **Altre attività di comunicazione**

A&T2000 si impegna a fornire agli utenti un' informazione completa ed aggiornata sui servizi svolti e, in generale, sulle iniziative pubbliche aziendali.

In questo ambito A&T2000 realizza:

- campagne informative, in occasione dell'avvio o della modifica dei servizi, per informare e sensibilizzare gli utenti sulla corretta fruizione del servizio;
- incontri e serate informative con le diverse categorie di utenti, in occasione dell'avvio di nuovi servizi o in momenti in cui si renda necessario fornire un' informazione diretta;



- i calendari di raccolta porta a porta, che vengono distribuiti annualmente con l'indicazione delle giornate di raccolta e dei recuperi festività;
- incontri nelle scuole, in occasione dell'avvio di nuovi servizi o nell'ambito di campagne di sensibilizzazione ad hoc.

### **Incontri con le Associazioni dei Consumatori e di Categoria**

A&T2000 sottopone in modo preventivo la presente Carta alle Associazioni dei Consumatori e alle Associazioni di categoria interessate, con particolare riferimento agli standard di qualità.

Si impegna, inoltre, a partecipare ai tavoli di confronto e agli incontri periodici previsti con le Associazioni dei Consumatori, compresi quelli su iniziativa dei Comuni, come previsto dal Protocollo d'intesa firmato a livello nazionale da Confservizi e dalle Associazioni dei Consumatori in data 25 ottobre 2010. Gli incontri avranno, fra l'altro, il fine di verificare l'adeguatezza dei parametri fissati per l'erogazione del servizio e di monitorarne l'andamento nel tempo.

A&T2000 si impegna, inoltre, a verificare, nei tavoli di confronto, la fattibilità del ricorso a strumenti e procedure di conciliazione extra-giudizionale, promuovendo il ricorso alla conciliazione paritetica con le Associazioni dei Consumatori nelle modalità che verranno stabilite nei suddetti incontri.

### **Validità della Carta**

La presente Carta entra in vigore dal momento della sua approvazione da parte di A&T2000 SpA, previo ricevimento del parere dei Comuni soci.

La Carta viene resa disponibile presso gli sportelli e sul sito internet di A&T2000.

Gli standard di qualità indicati nella presente Carta sono da considerarsi validi in condizioni normali di servizio. Sono, pertanto, esclusi gli eventi di carattere straordinario ed imprevedibile dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità di A&T2000 quali eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.



La Carta potrà essere aggiornata in base a nuove esigenze e a modifiche normative e contrattuali. Eventuali variazioni degli standard di servizio, derivanti da revisioni e aggiornamenti periodici, saranno comunicate agli utenti in modo tempestivo attraverso il sito internet aziendale.