



Sede in VIA CLAUZETTO 15 - 33078 SAN VITO AL TAGLIAMENTO (PN)
Capitale sociale Euro 2.356.684,00 i.v.

CARTA DEI SERVIZI

**INDICE**

1.	PREMESSA	3
2.	LA SOCIETÀ AMBIENTE SERVIZI S.P.A.	3
3.	CERTIFICAZIONI E REGISTRAZIONI	4
4.	I PRINCIPI FONDAMENTALI	5
5.	GESTIONE DEI RIFIUTI	5
5.1	Raccolta frazione secca residua	6
5.2	Raccolta carta e cartone	7
5.3	Raccolta imballaggi in plastica, in acciaio e alluminio	9
5.4	Raccolta vetro	10
5.5	Raccolta frazione organica	11
5.6	Raccolta verde e ramaglie	13
5.7	Raccolta ingombranti	14
5.8	Raccolta altre tipologie di rifiuti e altri servizi	15
5.9	Servizi integrativi alla raccolta urbana	16
6.	GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA	16
7.	SERVIZIO DI TARIFFAZIONE	17
8.	LE RELAZIONI CON GLI UTENTI	17
9.	GESTIONE DEI RECLAMI	18
10.	COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE	18
11.	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	19



1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è uno strumento introdotto nel 1994 attraverso una specifica direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, dal titolo "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

Nella Carta dei Servizi l'Ente dichiara quali servizi intende erogare, con particolare attenzione alle modalità e agli standard qualitativi e quantitativi che verranno garantiti al fine di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto. Per questi motivi la Carta dei Servizi rappresenta un impegno preciso di Ambiente Servizi nei riguardi dei propri Clienti perché intende favorire la trasparenza, offrire informazioni complete ed esaustive, illustrare nel dettaglio i doveri della Società, a garanzia di un servizio puntuale e di qualità.

Per il monitoraggio interno sul rispetto degli standard e la definizione degli obiettivi di miglioramento, l'Azienda utilizza:

- gli esiti degli *audits* interni del Sistema di gestione integrato;
- gli esiti degli *audits* condotti dagli enti di certificazione;
- l'analisi degli esiti delle indagini di rilevazione della soddisfazione dei Clienti;
- l'analisi degli esiti delle indagini di rilevazione della soddisfazione degli utenti;
- l'analisi delle segnalazioni ricevute dal Servizio Clienti, sia direttamente che attraverso il *call center* dedicato agli utenti.

Il presente documento è pubblicato sul sito web aziendale www.ambienteservizi.net.

2. LA SOCIETÀ AMBIENTE SERVIZI S.P.A.

Ambiente Servizi è una società per azioni "in house" a totale capitale pubblico che gestisce ed eroga in modo integrato i servizi d'igiene ambientale in 23 comuni della Provincia di Pordenone (i Soci sono 24 con Lignano Sabbiadoro), per un bacino di utenza di circa 180.000 abitanti.

Ciascun comune servito si caratterizza dagli altri per diversa dimensione, tipologia, densità abitativa ed assetto geologico e socioeconomico, rendendo assai complessa ed impegnativa l'esecuzione quotidiana dei principali servizi di igiene ambientale. Il territorio servito da Ambiente Servizi si estende infatti dalla montagna alla bassa pianura passando per la collina, e contempla aree agricole e scarsamente abitate, cui si affiancano zone industrializzate, centri storici densamente popolati e nuclei commerciali-direzionali. Il modello di raccolta adottato da Ambiente Servizi è il "porta a porta", ma, su richiesta delle diverse Amministrazioni Comunali, sussistono differenti sistemi di raccolta per certe categorie di rifiuti, con relative particolarità e peculiarità del servizio (differenti contenitori, differenti servizi di pulizia del territorio, ecc.).

Nell'ambito dei servizi ambientali la Società amministra le attività correlate alla gestione del ciclo integrato dei rifiuti; dalla gestione della tariffa di igiene ambientale (nei comuni ove viene svolto il servizio), alla progettazione ed erogazione dei servizi di raccolta, alle attività di sensibilizzazione e di educazione ambientale.



Società controllate di Ambiente Servizi sono Eco Sinergie S.c.a.r.l., impianto di selezione e valorizzazione rifiuti e MTF S.r.l., società che eroga i servizi di igiene ambientale a Lignano Sabbiadoro.

3. CERTIFICAZIONI E REGISTRAZIONI

A conferma dell'attenzione posta dalla società alla tutela del Cliente, dell'ambiente e della salute e sicurezza dei lavoratori, e come manifestazione certa della volontà di migliorare sempre il servizio reso ai cittadini, Ambiente Servizi è certificata ai sensi delle norme volontarie:

- UNI EN ISO 9001 per la qualità;
- UNI EN ISO 14001 per l'ambiente;
- OHSAS 18001 per la salute e la sicurezza.

Il conseguimento di queste certificazioni costituisce ulteriore dimostrazione del costante impegno nello sviluppo, nell'efficienza, nella competitività dell'azienda nonché dei valori etici e di tutela ambientale del territorio propri dell'organizzazione. Inoltre Ambiente Servizi ha attuato a partire dal 2012 un modello di gestione interno secondo quanto previsto dal D.Lgs 231/01. A tale scopo ha nominato un Organismo di Vigilanza al fine di controllare la corretta applicazione dello stesso e ha approvato un Piano di Prevenzione della Corruzione con la nomina di un responsabile interno.

A conferma dell'importanza attribuita ai profili etici e in particolare a sottolineare la rilevanza di comportamenti improntati a rigore e integrità, che costituiscono alcuni dei principali valori posti alla base del modello culturale aziendale, Ambiente Servizi ha adottato un Codice Etico, parte integrante del Modello organizzativo conforme al D.Lgs 231/01. Tale documento costituisce uno strumento di cultura aziendale, teso ad evitare comportamenti ambigui o scorretti mediante l'individuazione chiara delle principali regole da rispettare.

Inoltre, come richiesto dal D.Lgs 33/13 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni", Ambiente Servizi si è dotata di un programma triennale con il quale si è posta l'obiettivo di aumentare il livello di consapevolezza dei doveri e delle responsabilità degli organi amministrativi della società, nonché di dare applicazione ai principi di correttezza, lealtà, affidabilità ed onestà, i quali costituiscono assets essenziali ed intangibili per l'Azienda. Il piano definisce le misure di controllo sull'adempimento degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando la completezza, la chiarezza e l'aggiornamento delle informazioni pubblicate sul sito web istituzionale nella sezione amministrazione trasparente.

Dal 2012 infine l'attività svolta da Ambiente Servizi è "certificata" anche dal CEEP CSR LABEL, massimo riconoscimento per le aziende che operano nei servizi pubblici e si distinguono nell'applicazione degli standard europei sul comportamento sociale d'impresa.



4. I PRINCIPI FONDAMENTALI

Ambiente Servizi svolge il proprio operato in modo da garantire nei servizi *efficacia, efficienza ed economicità*, nel rispetto delle vigenti normative e con particolare attenzione alla salvaguardia ambientale e alla tutela della salute e sicurezza di lavoratori e cittadini.

Ogni progetto dell'Azienda viene valutato sotto il profilo tecnico-economico e di impatto ambientale, in termini quali-quantitativi. Obiettivo primario della Società è offrire servizi moderni, efficienti ed economici, aderenti alle esigenze dei cittadini, tutelando nel contempo l'ambiente e la salute pubblica. Pertanto nello svolgimento del servizio, Ambiente Servizi garantisce l'adozione di misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Poiché la salvaguardia e il miglioramento dell'ambiente dipendono anche dalla collaborazione e dal comportamento degli stessi cittadini, Ambiente Servizi è impegnata a promuovere campagne di informazione sulle tematiche ambientali, con particolare attenzione ai cittadini del futuro, i giovani, destinatari di un ancor maggiore sforzo ai fini di far crescere la loro coscienza ambientale.

In sintesi:

- Ambiente Servizi lavora con le persone e per le persone;
- crede nella forza di operatori qualificati e di cittadini responsabili;
- investe nella tecnologia pensando a un futuro sostenibile;
- opera in trasparenza per la cura dell'ambiente, migliorando la qualità della vita dei cittadini a salvaguardia delle generazioni future.

I principi di funzionamento dell'Azienda:

- generare valore e responsabilità ambientale e sociale, perdurare nel tempo e preservare l'ecosistema per le future generazioni;
- erogare servizi di qualità a costi contenuti, focalizzati sul Cliente;
- garantire efficienza ed evitare lo spreco le risorse disponibili che vanno invece valorizzate;
- perseguire innovazione e miglioramento continuo, sentendosi una squadra che genera idee e migliora le cose;
- condividere le conoscenze per migliorarsi e migliorare; scegliere la soluzione più utile per crescere.

5. GESTIONE DEI RIFIUTI

Ambiente Servizi si occupa della raccolta dei rifiuti solidi urbani, proponendo come descritto un servizio moderno basato su principi di efficienza economica e ambientale nel rispetto della normativa vigente. Questi gli obiettivi:



- mantenere un alto livello in percentuale e qualitativo della raccolta differenziata, limitando il ricorso allo smaltimento in discarica e valorizzare i rifiuti attraverso il recupero di materiali o la produzione di energia;
- condividere le responsabilità in materia ambientale tra Enti Locali, imprese e cittadini.

Tutto questo in sintonia con il principio dello sviluppo sostenibile.

Per l'elenco completo ed aggiornato di tutti i servizi erogati si rimanda al sito internet della società www.ambienteservizi.net.

5.1 Raccolta frazione secca residua

Contenitori

Ad ogni utente viene fornito in comodato d'uso gratuito, un contenitore da 70 lt, identificato tramite codice a barre. Il contenitore è ad uso e cura personale dell'utente e non può essere utilizzato per scopi diversi da quelli descritti. È prevista la possibilità, per comprovate e dimostrabili necessità, di mettere a disposizione dell'utenza contenitori con volumetrie maggiori (120, 240, 1.100 lt.). In caso di danneggiamento per usura o per cause imputabili ad Ambiente Servizi, può essere richiesta gratuitamente la sostituzione del contenitore.

In accordo con l'amministrazione comunale, in alcune zone vengono messi a disposizione degli utenti dei contenitori "condominiali".

Modalità di conferimento

L'utente inserisce all'interno del contenitore personale, in sacchi chiusi, solo e soltanto i rifiuti appartenenti alla categoria.

La sera precedente il giorno di raccolta, dopo le ore 20.00, l'utente posiziona il contenitore sulla pubblica via in prossimità della propria abitazione.

Salvo casi opportunamente autorizzati, non è consentito (e non ne viene effettuata la raccolta) di rifiuti non conformi o che non rientrano nella volumetria del contenitore.

L'utente, dopo l'avvenuta raccolta dei rifiuti, è tenuto a ritirare il contenitore vuoto al più presto possibile e comunque non dopo le ore 20.00 del giorno di raccolta.

Per gli utenti con contenitore "condominiale" non vigono regole relative agli orari di posizionamento e ritiro del contenitore.

Modalità di raccolta

Personale istruito effettua la raccolta dei rifiuti tramite svuotamento manuale dei contenitori o per mezzo di dispositivo a bordo mezzo, in caso di contenitori di grande volumetria.



L'operatore provvede anche alla lettura dei codici a barre identificativi dei contenitori. Il dato relativo alla lettura può essere utilizzato per analisi statistiche o per il calcolo della tariffa (solo per i comuni che applicano tale sistema).

La lettura può non essere effettuata per i contenitori condominiali che utilizzano chiavi magnetiche.

Le operazioni di raccolta rifiuti vengono effettuate durante il giorno prestabilito e programmato. Di norma l'orario di servizio va dalle ore 5.00 fino alle ore 11.00 del mattino.

Non è stabilito un orario preciso di passaggio presso ogni utenza, potendo questo variare all'interno dell'orario di servizio.

L'orario di servizio può tuttavia variare, sia come inizio che come termine, per effetto di molteplici fattori quali ad esempio problemi meccanici dei mezzi impiegati per la raccolta, indisponibilità temporanea del personale in servizio, avverse condizioni metereologiche ecc.

Mancate raccolte

Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause non imputabili ad Ambiente Servizi quali, ad esempio veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi), rifiuti non conformi.

Diversamente, qualora presso un'abitazione o un'azienda non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al Servizio Clienti via email all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net, attraverso l'applicazione mobile, il sito internet o al numero 0434 842222 (negli orari di apertura del call center), che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa. Salvo casi particolari il recupero sarà garantito entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'utente contribuisce comunque a migliorare il servizio in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

5.2 Raccolta carta e cartone

Contenitori

Ad ogni utente viene fornito in comodato d'uso gratuito, un contenitore da 50 lt, identificato tramite codice a barre. Il contenitore è ad uso e cura personale dell'utente e non può essere utilizzato per scopi diversi da quelli descritti. È prevista la possibilità, per comprovate e dimostrabili necessità, di mettere a disposizione dell'utenza contenitori con volumetrie maggiori (240, 1.100 lt.). In caso di danneggiamento per usura o per cause imputabili ad Ambiente Servizi, può essere richiesta gratuitamente la sostituzione del contenitore.

In accordo con l'amministrazione comunale, in alcune zone sono messi a disposizione degli utenti dei contenitori "condominiali".



Modalità di conferimento

L'utente inserisce all'interno del contenitore personale solo e soltanto i rifiuti appartenenti alla categoria (quelli ritenuti "non conformi" non vengono raccolti dall'operatore).

La sera precedente il giorno di raccolta, dopo le ore 20.00, l'utente posiziona il contenitore sulla pubblica via in prossimità della propria abitazione.

È consentito disporre rifiuti (della medesima categoria merceologica) anche fuori dal contenitore, a patto che vengano adottate misure idonee affinché tali rifiuti non si disperdano nell'ambiente (a causa ad esempio delle condizioni meteorologiche).

L'utente, dopo l'avvenuta raccolta dei rifiuti, è tenuto a ritirare il contenitore vuoto al più presto possibile e comunque non dopo le ore 20.00 del giorno di raccolta.

Per gli utenti con contenitore "condominiale" non vigono regole relative agli orari di posizionamento e ritiro del contenitore.

Modalità di raccolta

Personale istruito effettua la raccolta dei rifiuti tramite svuotamento manuale dei contenitori o per mezzo di dispositivo a bordo mezzo, in caso di contenitori di grande volumetria.

L'operatore può effettuare anche la lettura dei codici a barre identificativi dei contenitori per mirate analisi statistiche sul servizio.

Le operazioni di raccolta rifiuti vengono effettuate durante il giorno prestabilito e programmato. Di norma l'orario di servizio va dalle ore 5.00 fino alle ore 11.00 del mattino.

Non è stabilito un orario preciso di passaggio presso ogni utenza, potendo questo variare all'interno dell'orario di servizio.

L'orario di servizio può tuttavia variare, sia come inizio che come termine, per effetto di molteplici fattori quali ad esempio problemi meccanici dei mezzi impiegati per la raccolta, indisponibilità temporanea del personale in servizio, avverse condizioni meteorologiche ecc.

Mancate raccolte

Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause non imputabili ad Ambiente Servizi quali, ad esempio veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi), rifiuti non conformi.

Diversamente, qualora presso un'abitazione o un'azienda non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al Servizio Clienti via email all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net, attraverso l'applicazione mobile, il sito internet o al numero 0434 842222 (negli orari di apertura del call center), che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa. Salvo casi particolari il recupero sarà garantito entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'Utente contribuisce comunque a migliorare il servizio in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.



Servizi complementari

In caso di ingenti quantità di rifiuto, l'utente può recarsi presso il Centro di Raccolta comunale per conferirli gratuitamente.

5.3 Raccolta imballaggi in plastica, in acciaio e alluminio

Contenitori

Per questo servizio di raccolta non vengono forniti agli utenti dei contenitori (salvo comprovate e dimostrabili necessità o specifiche richieste dell'Amministrazione comunale).

Ad ogni utente viene consegnato annualmente un rotolo di 30 sacchetti per il conferimento del rifiuto al servizio pubblico. I sacchetti non possono essere utilizzati per scopi diversi da quelli descritti. In caso di esaurimento della dotazione personale è possibile utilizzare sacchetti simili (semi trasparenti), facilmente reperibili sul mercato. È vietato l'utilizzo di sacchi neri.

In accordo con l'amministrazione comunale, in alcune zone sono messi a disposizione degli utenti dei contenitori "condominiali".

Modalità di conferimento

L'utente inserisce all'interno dei sacchi di raccolta solo e soltanto i rifiuti appartenenti alla categoria (quelli ritenuti "non conformi" non vengono raccolti dall'operatore).

La sera precedente il giorno di raccolta, dopo le ore 20.00, l'utente posiziona il/i sacchetto/i sulla pubblica via in prossimità della propria abitazione.

È possibile conferire anche più di un sacco per giornata di raccolta.

Gli utenti che utilizzano i contenitori devono inserire i sacchetti all'interno dei contenitori stessi che posizioneranno sulla pubblica via in prossimità della propria abitazione la sera precedente il giorno di raccolta, dopo le ore 20.00 e che provvederanno a ritirare dopo la raccolta al più presto possibile e comunque non dopo le ore 20.00 del giorno di raccolta.

Per gli utenti con contenitore "condominiale" non vigono regole relative agli orari di posizionamento e ritiro del contenitore.

Modalità di raccolta

Personale istruito effettua la raccolta dei rifiuti tramite svuotamento manuale dei contenitori o per mezzo di dispositivo a bordo mezzo, in caso di contenitori di grande volumetria.

Le operazioni di raccolta rifiuti vengono effettuate durante il giorno prestabilito e programmato. Di norma l'orario di servizio va dalle ore 5.00 fino alle ore 11.00 del mattino.

Non è stabilito un orario preciso di passaggio presso ogni utenza, potendo questo variare all'interno dell'orario di servizio.

L'orario di servizio può tuttavia variare, sia come inizio che come termine, per effetto di molteplici fattori quali ad esempio problemi meccanici dei mezzi impiegati per la raccolta, indisponibilità



temporanea del personale in servizio, avverse condizioni metereologiche ecc.

Mancate raccolte

Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause non imputabili ad Ambiente Servizi quali, ad esempio veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi), rifiuti non conformi.

Diversamente, qualora presso un'abitazione o un'azienda non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al Servizio Clienti via email all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net, attraverso l'applicazione mobile, il sito internet o al numero 0434 842222 (negli orari di apertura del call center), che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa. Salvo casi particolari il recupero sarà garantito entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'Utente contribuisce comunque a migliorare il servizio in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

Servizi complementari

In caso di ingenti quantità di rifiuto, l'utente può recarsi presso il Centro di Raccolta comunale per conferirli gratuitamente.

5.4 Raccolta vetro

Contenitori – raccolta stradale

Per questo servizio di raccolta vengono posizionati sul territorio comunale bidoni da 240-360 lt. chiusi da serratura gravitazionale con oblò per il libero conferimento dei rifiuti da parte degli utenti. Il posizionamento dei contenitori viene effettuato su indicazione dell'amministrazione comunale, che per ogni punto di raccolta ne decide anche il numero. I contenitori sono identificati tramite codice a barre e codice transponder, per rilevare ogni svuotamento effettuato.

Per alcune tipologie di utenza (bar, ristoranti...) il contenitore può essere assegnato personalmente ed accessibile tramite chiave.

Contenitori – raccolta porta a porta

Dove richiesto, il servizio può essere erogato porta a porta. In questo caso ad ogni utente viene fornito in comodato d'uso gratuito, un contenitore da 35 lt, identificato tramite codice a barre. Il contenitore è ad uso e cura personale dell'utente e non può essere utilizzato per scopi diversi da quelli descritti. È prevista la possibilità, per comprovate e dimostrabili necessità, di mettere a disposizione dell'utenza contenitori con volumetrie maggiori (240 lt.).

In caso di danneggiamento per usura o per cause imputabili ad Ambiente Servizi, può essere richiesta gratuitamente la sostituzione del contenitore.



Modalità di conferimento

L'utente inserisce all'interno dei contenitori solo e soltanto i rifiuti appartenenti alla categoria (quelli ritenuti "non conformi" non vengono raccolti dall'operatore).

I rifiuti devono essere conferiti sfusi, senza l'utilizzo di borse di plastica (rifiuto non conforme).

Dove il servizio viene effettuato porta a porta, il contenitore personale deve essere posizionato sulla pubblica via la sera precedente il giorno di raccolta, dopo le ore 20.00.

Modalità di raccolta

Personale istruito effettua la raccolta dei rifiuti tramite svuotamento manuale dei contenitori o per mezzo di dispositivo a bordo mezzo, in caso di contenitori di grande volumetria.

Le operazioni di raccolta rifiuti vengono effettuate nel giorno programmato, di norma tra le ore 5.00 e le ore 11.00 del mattino (normale orario di servizio).

Non è stabilito un orario preciso di passaggio presso ogni utenza, potendo questo variare all'interno dell'orario di servizio.

L'orario di servizio può tuttavia variare, sia come inizio che come termine, per effetto di molteplici fattori quali ad esempio problemi meccanici dei mezzi impiegati per la raccolta, indisponibilità temporanea del personale in servizio, avverse condizioni metereologiche ecc.

Mancate raccolte

Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause non imputabili ad Ambiente Servizi quali, ad esempio veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi), rifiuti non conformi.

Diversamente, qualora non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al Servizio Clienti via email all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net, attraverso l'applicazione mobile, il sito internet o al numero 0434 842222 (negli orari di apertura del call center), che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa. Salvo casi particolari il recupero sarà garantito entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'utente contribuisce comunque a migliorare il servizio in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

Servizi complementari

In caso di ingenti quantità di rifiuto, l'utente può recarsi presso il Centro di Raccolta comunale per conferirli gratuitamente.

5.5 Raccolta frazione organica

Contenitori – raccolta stradale

Per questo servizio di raccolta vengono posizionati sul territorio comunale bidoni da 240 lt. chiusi da



serratura gravitazionale. Il posizionamento dei contenitori viene effettuato su indicazione dell'amministrazione comunale, che per ogni punto di raccolta ne decide anche il numero. Solo agli utenti che aderiscono al servizio viene fornita la chiave personale per l'apertura del contenitore allocato nel punto più vicino rispetto la propria abitazione. I contenitori sono identificati tramite codice a barre e codice transponder, per rilevare ogni svuotamento effettuato.

Per alcune tipologie di utenza (bar, ristoranti...) il contenitore può essere assegnato personalmente.

Contenitori – raccolta porta a porta

Dove richiesto, il servizio può essere erogato porta a porta. In questo caso ad ogni utente viene fornito in comodato d'uso gratuito, un contenitore da 25 lt, identificato tramite codice a barre. Il contenitore è ad uso e cura personale dell'utente e non può essere utilizzato per scopi diversi da quelli descritti. È prevista la possibilità, per comprovate e dimostrabili necessità, di mettere a disposizione dell'utenza contenitori con volumetrie maggiori (240 lt.).

In caso di danneggiamento per usura o per cause imputabili ad Ambiente Servizi, può essere richiesta gratuitamente la sostituzione del contenitore.

Modalità di conferimento

L'utente inserisce all'interno dei contenitori solo e soltanto i rifiuti appartenenti alla categoria (quelli ritenuti "non conformi" non vengono raccolti dall'operatore).

I rifiuti devono essere conferiti all'interno di sacchetti compostabili. Ambiente Servizi provvede a consegnare annualmente ad ogni utenza due rotoli di 50 sacchetti compostabili per il conferimento del rifiuto al servizio pubblico. In caso di esaurimento della dotazione personale è possibile utilizzare sacchetti compostabili o biodegradabili, facilmente reperibili sul mercato.

È vietato l'utilizzo di sacchetti in plastica (rifiuto non conforme).

Dove il servizio viene effettuato porta a porta, il contenitore personale deve essere posizionato sulla pubblica via la sera precedente il giorno di raccolta, dopo le ore 20.00.

Modalità di raccolta

Personale istruito effettua la raccolta dei rifiuti tramite svuotamento manuale dei contenitori o per mezzo di dispositivo a bordo mezzo, in caso di contenitori di grande volumetria.

Le operazioni di raccolta rifiuti vengono effettuate nel giorno programmato, di norma tra le ore 5.00 e le ore 11.00 del mattino (normale orario di servizio).

Non è stabilito un orario preciso di passaggio presso ogni utenza, potendo questo variare all'interno dell'orario di servizio.

L'orario di servizio può tuttavia variare, sia come inizio che come termine, per effetto di molteplici fattori quali ad esempio problemi meccanici dei mezzi impiegati per la raccolta, indisponibilità temporanea del personale in servizio, avverse condizioni metereologiche ecc.



Mancate raccolte

Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause non imputabili ad Ambiente Servizi quali, ad esempio veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi), rifiuti non conformi.

Diversamente, qualora non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al Servizio Clienti via email all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net, attraverso l'applicazione mobile, il sito internet o al numero 0434 842222 (negli orari di apertura del call center), che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa. Salvo casi particolari il recupero sarà garantito entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'utente contribuisce comunque a migliorare il servizio in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

5.6 Raccolta verde e ramaglie

Per questa tipologia di rifiuto, può essere effettuata la raccolta a domicilio secondo le modalità di raccolta definite dall'amministrazione comunale.

- Raccolta porta a porta, su richiesta

Dove richiesto, il servizio può essere erogato porta a porta. In questo caso ad ogni utente viene fornito in comodato d'uso gratuito, un contenitore da 120/240 lt, identificato tramite codice a barre. Il contenitore è ad uso e cura personale dell'utente e non può essere utilizzato per scopi diversi da quelli descritti. È prevista la possibilità, per comprovate e dimostrabili necessità, di mettere a disposizione dell'utenza più contenitori. In caso di danneggiamento per usura o per cause imputabili ad Ambiente Servizi, può essere richiesta gratuitamente la sostituzione del contenitore.

- Raccolta su prenotazione

L'utente contatta il servizio Clienti e prenota il servizio di raccolta nelle giornate programmate, a condizioni e costi prestabiliti tramite la sottoscrizione di apposito preventivo.

- Raccolta personalizzata

L'utente contatta il servizio Clienti richiedendo un servizio di raccolta personalizzato, a condizioni e costi prestabiliti tramite la sottoscrizione di apposito preventivo.

Modalità di conferimento

L'utente inserisce all'interno dei contenitori solo e soltanto i rifiuti appartenenti alla categoria (quelli ritenuti "non conformi" non vengono raccolti dall'operatore).



Modalità di raccolta

Personale istruito effettua la raccolta dei rifiuti tramite svuotamento manuale dei contenitori o per mezzo di dispositivo a bordo mezzo, in caso di contenitori di grande volumetria.

Mancate raccolte

Il mancato svuotamento è giustificabile solo per cause non imputabili ad Ambiente Servizi quali, ad esempio veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi), rifiuti non conformi.

Diversamente, qualora non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al Servizio Clienti via email all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net, attraverso l'applicazione mobile, il sito internet o al numero 0434 842222 (negli orari di apertura del call center), che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa. Salvo casi particolari il recupero sarà garantito entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'utente contribuisce comunque a migliorare il servizio in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

Servizi complementari

L'utente può anche recarsi presso il Centro di Raccolta comunale (verificando preventivamente se il centro è autorizzato a ricevere il rifiuto) per conferire gratuitamente tali rifiuti.

5.7 Raccolta ingombranti

Per questa tipologia di rifiuto, può essere effettuata la raccolta a domicilio secondo le modalità di raccolta definite dall'amministrazione comunale.

- Raccolta su prenotazione

L'utente contatta il servizio Clienti e prenota il servizio di raccolta nelle giornate programmate, a condizioni e costi prestabiliti.

- Raccolta personalizzata

L'utente contatta il servizio Clienti richiedendo un servizio di raccolta personalizzato, a condizioni e costi prestabiliti.

Modalità di conferimento

L'utente predispone i rifiuti (solo quelli appartenenti alla categoria) in luogo accessibile e secondo le indicazioni fornite dal servizio Clienti.



Modalità di raccolta

La raccolta dei rifiuti viene effettuata da personale istruito e mezzi appositamente attrezzati.

Mancate raccolte

La mancata raccolta è giustificabile solo per cause non imputabili ad Ambiente Servizi quali, ad esempio veicoli in sosta vietata, lavori stradali, condizioni meteorologiche avverse, sospensione del servizio per motivi sindacali (assemblee o scioperi), rifiuti non conformi.

In tali casi l'utente viene avvertito del ritardo nella raccolta e della nuova programmazione del servizio.

Diversamente, qualora non abbia luogo il servizio di raccolta dei rifiuti nel giorno previsto, l'utente può segnalare il disservizio al Servizio Clienti via email all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net, attraverso l'applicazione mobile, il sito internet o al numero 0434 842222 (negli orari di apertura del call center), che provvede prontamente ad evadere la segnalazione con la parte operativa. Salvo casi particolari il recupero sarà garantito entro cinque giorni lavorativi dalla segnalazione. La tempestiva segnalazione da parte dell'utente contribuisce comunque a migliorare il servizio in quanto permette di rilevare eventuali criticità presenti nella raccolta.

5.8 Raccolta altre tipologie di rifiuti e altri servizi

Per garantire un corretto smaltimento sia dei R.U.P. - Rifiuti Urbani Pericolosi - come pile esaurite, farmaci scaduti, bombolette e contenitori etichettati "T" e/o "F", nei Comuni serviti sono presenti appositi contenitori posizionati in aree pubbliche o presso alcuni esercizi commerciali. L'utente può anche recarsi presso il Centro di Raccolta comunale (verificando preventivamente se il centro è autorizzato a ricevere il rifiuto) per conferire gratuitamente tali rifiuti.

Dove richiesto Ambiente Servizi provvede inoltre allo svuotamento dei cestini dislocati lungo le strade e presso le aree pubbliche.

Allo stesso modo la Società in alcuni Comuni effettua servizio di raccolta di pannolini/pannoloni con cassonetti stradali. Il numero dei contenitori è proporzionale alla popolazione servita e la loro collocazione è concordata con le Amministrazioni Comunali.

Ambiente Servizi si occupa anche della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti provenienti dalle attività di spazzamento manuale e meccanizzato e dei rifiuti urbani abbandonati lungo le strade e nelle aree pubbliche o ad uso pubblico. Le aree interessate allo spazzamento e le frequenze sono determinate in base alle necessità ed esigenze di ogni Comune. È inoltre prevista la possibilità di integrare tali servizi con interventi aggiuntivi in caso di richiesta particolari da parte dei Comuni in occasioni di manifestazioni, feste e spettacoli al fine di garantire la pulizia ed il decoro urbano.



Ambiente Servizi, a richiesta del Comune, provvede alla pulizia con lavaggio delle pavimentazioni di aree pubbliche.

La Società garantisce inoltre, dove richiesto, il servizio di raccolta dei rifiuti provenienti dal mercato settimanale, comprensivo di spazzamento delle aree interessate dallo stesso, nella giornata prestabilita.

5.9 Servizi integrativi alla raccolta urbana

L'Azienda offre altresì un servizio rivolto alle aziende per la raccolta dei rifiuti speciali prodotti dalle stesse; tale servizio è improntato sugli stessi principi della raccolta dei rifiuti urbani.

Inoltre è attivo un servizio di raccolta specifico per altre 2 particolari tipologie di rifiuti, quella dei rifiuti agricoli e quella dell'amianto.

Il servizio di raccolta dei rifiuti agricoli, gestiti in convenzione con le aziende agricole che ne fanno richiesta, prevede la raccolta a domicilio su chiamata ed un servizio secondo un calendario programmato che copre tutti i Comuni serviti. Il sistema, semplice ed efficace, permette di alleggerire compiti e oneri economici degli aderenti.

Il servizio di micro raccolta dei rifiuti contenenti amianto viene gestito in base alla superficie della copertura da rimuovere. In caso di piccole coperture e/o manufatti contenenti amianto di modesta quantità, o comunque compresi nei limiti previsti dalla normativa regionale (micro raccolta), Ambiente Servizi fornisce all'utente un idoneo "kit" per il confezionamento del materiale, secondo quanto previsto dalla normativa, e provvede poi al solo ritiro del rifiuto una volta trattato ed imballato.

6. GESTIONE DEI CENTRI DI RACCOLTA

Il centro di raccolta è un'area comunale, appositamente autorizzata ed attrezzata per il conferimento da parte degli utenti di rifiuti urbani (o assimilati) opportunamente differenziati. Presso il centro possono essere conferiti solo i rifiuti presenti nell'elenco esposto all'esterno del centro (poiché espressamente autorizzati) e per cui sia stata predisposta specifica attrezzatura di raccolta. Al centro possono accedere solo gli utenti residenti o comunque a ruolo del comune di riferimento (o appositamente autorizzati dall'amministrazione comunale).

Nei centri gestiti da Ambiente Servizi (in 21 comuni), il personale operativo presente ha il compito di:

- verificare l'identità degli utenti ed il diritto al conferimento presso il centro;
- verificare la tipologia di rifiuti che si intende conferire, registrandone i dati (volumi, pesi...)
- fornire istruzioni ed indicazioni agli utenti per il corretto conferimento dei rifiuti;



- verificare il rispetto delle corrette modalità di conferimento;
- far rispettare le norme di comportamento presenti presso il centro;

L'elenco dei centri di raccolta, degli orari di apertura e dei rifiuti conferibili è consultabile nel calendario per la raccolta differenziata e sul sito internet www.ambienteservizi.net. Presso ogni centro sono comunque presenti i cartelli informativi indicanti gli orari di apertura, le tipologie e le quantità di rifiuto conferibili, le modalità di conferimento, le disposizioni di sicurezza, ed altre notizie utili per le utenze.

7. SERVIZIO DI TARIFFAZIONE

A integrazione delle raccolte dei rifiuti urbani, Ambiente Servizi propone il servizio di tariffazione, che consiste nella riscossione del tributo per conto dei comuni tramite l'elaborazione delle bollette dei singoli utenti sulla base degli elementi definiti dalla normativa nazionale e da apposite delibere comunali (parametri, costi fissi, costi variabili, agevolazioni...).

Il servizio è su adesione volontaria dei Comuni ed è attualmente fornito per 12 di essi.

8. LE RELAZIONI CON GLI UTENTI

Per Ambiente Servizi è fondamentale mantenere costante il rapporto con gli utenti fruitori del servizio. La conoscenza delle opinioni degli utenti fornisce infatti elementi utili al miglioramento continuo nella gestione di tutte le attività svolte. Per questo la Società ha sempre considerato prioritario il rapporto diretto con l'utenza garantendo, con vari strumenti e canali di informazione, la possibilità per il cittadino, di esternare qualsiasi richiesta, suggerimento o reclamo. Oltre al servizio di sportello è disponibile, dal lunedì al venerdì, il call center dedicato a informazioni riguardanti la gestione della tariffa e le richieste di informazioni sulla raccolta o qualsiasi altra comunicazione. Nei documenti fiscali, nella carta intestata, nella home-page del sito www.ambienteservizi.net; negli eco calendari, nei magazine e altre pubblicazioni vengono indicati sempre i recapiti telefonici, di posta elettronica e l'indirizzo della Società. L'utente di uno dei Comuni serviti può facilmente contattare la Società:

- chiamando il Servizio Clienti allo 0434 842222;
dal lunedì al venerdì dalle 9.30 alle 13.00 ed il martedì anche dalle 14.00 alle 17.00
- tramite posta elettronica all'indirizzo servizioclienti@ambienteservizi.net;
- tramite posta elettronica certificata tariffa@gigapec.it
- tramite l'applicazione mobile;
- tramite invio a mezzo fax allo 0434 842290;
- compilando l'apposito form nel sito www.ambienteservizi.net;
- rivolgendosi allo sportello di via Clauzetto 15 a San Vito al Tagliamento nei giorni e negli orari



di apertura, il lunedì ed il venerdì dalle 9.30 alle 13.00 ed il giovedì dalle 14.00 alle 17.00.

Tali informazioni sono presenti anche in calce ad ogni fattura inviata alle utenze.

A tutela dell'utente e al fine di migliorare costantemente la qualità del servizio, la Società monitora costantemente il grado di soddisfazione del servizio erogato. Ambiente Servizi si impegna infatti ad effettuare iniziative di rilevazione del giudizio dei Clienti sulla qualità percepita dei servizi erogati, sulla chiarezza dell'informazione ricevuta e sul grado di soddisfazione generale.

Sulla base dei risultati di queste rilevazioni e della loro comparazione con quelle svolte in periodi precedenti, Ambiente Servizi continua a promuovere progetti di miglioramento qualitativo dei servizi e di verifica della loro efficacia.

9. GESTIONE DEI RECLAMI

Oltre a rappresentare un diritto fondamentale del cittadino, i reclami costituiscono un contributo utile ad Ambiente Servizi, essendo spunto per il miglioramento del servizio reso. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti dalla presente Carta dei Servizi la segnalazione può essere telefonica o per iscritto (tramite fax, posta elettronica, applicazione mobile o posta ordinaria). Al momento della presentazione del reclamo, l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica. Ambiente Servizi può in ogni caso richiedere all'utente di integrare il reclamo attraverso la presentazione di documenti. Solo dopo che il contribuente ha adempiuto a tali oneri inizia a decorrere il termine di 5 giorni entro cui l'Azienda si impegna a fornire risposta all'utente.

10. COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

Al fine di comunicare in maniera capillare con i Clienti utenti dei Comuni serviti, Ambiente Servizi si avvale di diversi strumenti.

- Annualmente la Società distribuisce ad ogni famiglia l'eco calendario, dove sono indicati i giorni di raccolta delle varie frazioni oltre alle informazioni necessarie per una corretta differenziazione dei rifiuti, nonché gli orari di apertura degli eco sportelli e dei centri di raccolta. Il calendario è anche disponibile sul sito aziendale e sull'applicazione mobile.
- Il magazine aziendale "Ambiente Servizi News" viene distribuito con cadenza semestrale a tutte le utenze e illustra i progetti futuri nonché le iniziative di sostenibilità ambientale, gli aggiornamenti e i suggerimenti sulle buone pratiche nella raccolta differenziata.



- Ogni anno il Rapporto Integrato - documento che unisce bilancio economico e performance sociali - viene presentato pubblicamente, coerentemente alla politica di trasparenza della Società.
- Consultabile all'indirizzo www.ambienteservizi.net, il sito web illustra in modo chiaro e trasparente l'azienda e i relativi servizi e costituisce un supporto informativo per utenti e operatori del settore. Tra i contenuti: riferimenti e approfondimenti normativi, la sezione online del magazine aziendale, news di settore costantemente aggiornate, accesso alla sezione dedicata al proprio Comune con informazioni dettagliate e personalizzate circa servizi e novità.
- L'applicazione mobile di Ambiente Servizi ha come obiettivo quello di essere uno strumento utile ed innovativo per Comuni e cittadini nella raccolta differenziata, fornendo le informazioni sui servizi e le iniziative dell'azienda e la possibilità di inviare segnalazioni e richieste di chiarimenti.
- Ambiente Servizi, ove necessario, organizza assemblee pubbliche rivolte all'intera cittadinanza, a gruppi di utenti o associazioni per illustrare nuovi provvedimenti o variazioni delle modalità dei servizi erogati.

11. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione periodica. Gli utenti verranno portati a conoscenza di revisioni ed aggiornamenti tramite il sito istituzionale www.ambienteservizi.net.