

LISTINA O KAKOVOSTI CELOVITE STORITVE RAVNANJA S KOMUNALNIMI ODPADKI

Furlanija-Julijska krajina

OBMOČJE DRUŽBE A&T 2000 S.P.A.

Velja od 1. 1. 2023

KAZALO

KAZALO	2
1. UVOD	4
1.1. POMEN IZRAZOV	4
1.2. PREDMET LISTINE	7
1.3. PODROČJE UPORABE	7
1.4. VELJAVNOST	8
1.5. PREDSTAVITEV UPRAVLJAVCEV	8
1.5.1. Upravljavec A&T 2000 S.p.A.	8
1.5.2. Občine v vlogi upravljavcev	10
2. TEMELJNA NAČELA.....	11
2.1. ENAKOST.....	11
2.2. NEPRISTRANSKOST	11
2.3. PRAVICA DO IZBIRE.....	11
2.4. KONTINUITETA	11
2.5. SODELOVANJE.....	11
2.6. UČINKOVITOST IN USPEŠNOST	12
2.7. SPOŠTLJIVOST	12
2.8. JASNOST IN RAZUMLJIVOST SPOROČIL.	12
2.9. VARNOST TER SPOŠTOVANJE OKOLJA IN ZDRAVJA.....	12
2.10. ZAŠČITA OSEBNIH PODATKOV	12
2.11. TRANSPARENTNOST	13
3. NAČINI ZAGOTAVLJANJA STORITEV RAVNANJA S KOMUNALNIMI ODPADKI	14
3.1. UVODNE UGOTOVITVE	14
3.2. UPRAVLJANJE TARIF IN ODNOSI Z UPORABNIKI.....	14
3.3. STORITVE ZBIRANJA KOMUNALNIH ODPADKOV.....	14
3.4. STORITEV POMETANJA IN PRANJA JAVNIH POVRŠIN.....	15
3.5. DRUGE SEKUNDARNE STORITVE RAVNANJA S KOMUNALNIMI ODPADKI	15
4. STANDARD KAKOVOSTI STORITEV	17
4.1. UVODNE UGOTOVITVE	17
4.2. UMESTITEV OBMOČJA UPRAVLJANJA V REGULATIVNO SHEMA	17
4.3. REZULTATI SPREMLJANJA KAKOVOSTI: OBJAVA IN SPOROČANJE UPRAVLJAVCEV ORGANOMA ARERA IN AUSIR.....	17
4.4. NAČINI VZPOSTAVITVE STORITVE IN DOSTAVA ZABOJNIKOV	18
4.5. NAČINI ZA SPREMEMBO ALI UKINITEV STORITVE	19
4.6. NAČINI SPOROČANJA V SKLADU Z 10. ODST. 238. ČL. TUA, ZA NEGOSPODINJSKE UPORABNIKE	19
4.7. PRITOŽBE, PISNI ZAHTEVKI ZA INFORMACIJE IN POPRAVKE ZARAČUNANIH ZNESKOV ZA	

STORITVE TARI	20
4.8. PRITOŽBE, PISNI ZAHTEVKI ZA INFORMACIJE O STORITVI ZBIRANJA IN PREVOZA TER ČIŠČENJA IN PRANJA.....	21
4.9. KONTAKTNE TOČKE Z UPORABNIKOM	22
4.10. NAČINI PLAČIL IN PLAČILNA OBDOBJA, OBROČNO PLAČEVANJE IN POPRAVKI ZARAČUNANIH ZNESKOV.....	22
4.11. STORITVE ODVOZA ODPADKOV NA POZIV IN KAKO JIH PRIDOBITI.....	24
4.12. UKREPI V PRIMERU MOTENJ STORITVE IN POPRAVILA OPREME ZA ZBIRANJE ODPADKOV NA DOMU	24
4.13. PROGRAM DEJAVNOSTI ZBIRANJA IN PREVOZA	25
4.14. PROGRAM DEJAVNOSTI POMETANJA IN PRANJA CEST.....	25
4.15. NEPREKINJENOST IN REDNOST STORITEV ZBIRANJA IN POMETANJA.....	26
4.16. VARNOST STORITEV RAVNANJA S KOMUNALNIMI ODPADKI (NUJNO UKREPANJE).....	26
4.17. DODATNI IN IZBOLJŠANI STANDARDI TER UKREPI ZA ZAŠČITO UPORABNIKA	27
Priloga A - PREGLEDNE TABELA.....	28

1. UVOD

1.1. POMEN IZRAZOV

ARERA (Neodvisni organ za regulacijo energije, omrežij in okolja): Ustanovljen je bil z zakonom št. 481 iz leta 1995 in je neodvisen upravni organ, ki si prizadeva spodbujati konkurenčnost in zagotavljati učinkovitost storitev v javno korist ter zaščititi interese uporabnikov in potrošnikov. Omenjene naloge izvaja tako, da usklajuje gospodarske in finančne cilje ponudnikov storitev s splošnimi cilji socialne narave, okoljske zaščite ter učinkovite rabe virov. Dejavnosti regulacije in nadzora izvaja v sektorjih električne energije, zemeljskega plina, oskrbe z vodo, ravnanja z odpadki in daljinskega ogrevanja.

Prijava: je začetek izvajanja celovite storitve ravnanja s komunalnimi odpadki.

Dejavnosti upravljanja tarif in odnosov z uporabniki: obsegajo naslednje postopke: i) odmera, izterjava (vključno z dejavnostmi vodenja računov in pošiljanja obrazcev za plačilo ali dejavnosti izdajanja računov); ii) upravljanja odnosov z uporabniki (vključno z obravnavo pritožb), tudi prek namenskih poslovalnic ali klicnih centrov; iii) upravljanja baze podatkov o uporabnikih in uporabniških mestih, kreditih in sodnih postopkih; iv) izvajanje okoljskih kampanj; v) preprečevanje nastajanja komunalnih odpadkov.

Dejavnosti zbiranja in prevoza: vključuje zbiranje (ki se izvaja v skladu z različnimi modeli organizacije storitev) in prevoz komunalnih odpadkov do objektov za obdelavo, odstranjevanje, ponovno uporabo in/ali predelavo.

Dejavnosti pometanja in pranja cest: vključuje pometanje - strojno, ročno in mešano - ter pranje cest in javnih površin, praznjenje košev za smeti in zbiranje odpadlega listja, razen odstranjevanja snega s cestišča in njegovih priključkov, ki se izvaja izključno zaradi zagotavljanja njihove uporabnosti in varnosti tranzita.

AUSIR (Enotni organ za vodne storitve in odpadke): je Teritorialno pristojna ustanova (ETC) za Furlanijo-Julijsko krajino. Agencija, ustanovljena z deželnim zakonom št. 5 z dne 15. aprila 2016, izvaja javne naloge v zvezi s celovito storitvijo oskrbe z vodo in celovito storitvijo ravnanja s komunalnimi odpadki, ki jih določa Zakonska uredba št. 152 z dne 3. aprila 2006 z n.s.d. Gre za javno gospodarsko službo, ki je pravna oseba javnega prava, z zakonsko, organizacijsko, upravno, računovodsko, tehnično in premoženjsko avtonomijo.

Obrazec za plačilo: dokument za redno izterjavo Pristojbine za ravnanje z odpadki, ki vsebuje natančne podatke o nepremičnini v uporabi ali v lasti, s površinami, obdobji uporabe ali posesti, zneski za plačilo, roki plačila in obrazci za plačilo pristojbine.

Listina o kakovosti: dokument, pripravljen v skladu z veljavnimi predpisi, ki določa obveznosti in pričakovane ravni kakovosti opravljenih storitev in načina njihove uporabe, vključno s pravili, ki urejajo odnose med uporabniki in izvajalcem storitev ravnanja s komunalnimi odpadki.

Zbirni center (ekološka postaja): občinski ali medobčinski zbirni centri so urejena območja pod nadzorom, kjer se izvajajo samo dejavnosti zbiranja različnih frakcij odpadkov za prevoz v predelovalne obrate, v primeru frakcije, za katero predelava ni mogoča, pa v obrate za odstranjevanje komunalnih in podobnih odpadkov. Ločene frakcije odpadkov v zbirnih centrih odlagajo gospodinjski in negospodinjski uporabniki, tudi prek izvajalca javne službe, pa tudi drugi subjekti, ki morajo v skladu z veljavnimi področnimi predpisi zbirati določene vrste odpadkov od gospodinjskih uporabnikov. Delovanje zbirnih centrov ureja MU z dne 8. aprila 2008, oz. 208. člen zakonske uredbe št. 152 z dne 3. aprila 2006.

Ukinitve storitve: prenehanje predpostavk za plačevanje storitve in sočasna ukinitve storitve v primeru odvoza odpadkov z domačega naslova ali z ulice oziroma z bližnjega odjemnega mesta s kontroliranim dostopom, po prejemu ustreznega obvestila o datumu, s katerim se storitev ukine.

Kompostiranje na domu: praksa, s katero uporabniki neposredno obdelajo organski del komunalnih odpadkov (gospodinjske odpadke in odpadke iz vzdrževanja vrta), pri čemer se z naravno razgradnjo pridobi zemljo za ponovno uporabo v vrtnarstvu in kmetijstvu.

Pogodba za storitev: dokument, ki ureja odnose med AUSIR (ali občino) in subjektom, ki mu je zaupana celovita storitev ravnanja s komunalnimi odpadki ali posamezne storitve iz celotnega sklopa.

Gostota prebivalstva: razmerje med prebivalstvom in površino, na kateri le-to prebiva. Ta parameter se v tem dokumentu uporablja za določitev najdaljšega časa, v katerem je treba nadoknaditi neizvedeno načrtovano dejavnost, da ne bi prišlo do prekinitve storitve. Na ozemlju občine obstajajo območja z "visoko gostoto prebivalstva" in območja s "srednjo ali nizko gostoto prebivalstva" (preostali del občinskega ozemlja).

Motena storitev: nepravilno izvajanje celovite storitve ravnanja s komunalnimi odpadki ali posameznih storitev iz sklopa, kar uporabniku povzroča nevšečnosti ali prekinitve storitve, vendar ne povzroča nevarnosti za okolje, osebe ali premoženje.

Dokument za plačilo: obvestilo ali poziv za plačilo, ali račun, poslan uporabniku celovite storitve ravnanja s komunalnimi odpadki ali posameznih storitev iz sklopa.

Teritorialno pristojna ustanova (ETC): je območni vladni organ, če je ustanovljen in deluje, v nasprotnem primeru pa Dežela ali Avtonomna pokrajina ali drugi pristojni organi v skladu z veljavnimi predpisi. V deželi Furlaniji-Julijski krajini je teritorialno pristojna ustanova AUSIR.

Območje upravljanja: tarifno območje, tj. ozemlje, občinsko ali nadobčinsko, na katerem se uporablja ista tarifa (bodisi TARI/dajatev ali ustrezna pristojbina).

Upravljavec: subjekt, ki zagotavlja celovito storitev ravnanja s komunalnimi odpadki oziroma posamezne storitve iz celotnega sklopa, vključno z občinami, ki neposredno upravljajo storitev. Za upravljavce se ne štejejo subjekti, ki zgolj izvajajo delo, tj. tisti subjekti, ki jih določi Teritorialno pristojna ustanova in so v skladu s sektorskimi predpisi trajno oproščeni obveznosti priprave poslovnega načrta¹.

Upravljavec dejavnosti upravljanja tarif in odnosov z uporabniki: subjekt, ki zagotavlja storitve, povezane z upravljanjem tarif in odnosov z uporabniki, vključno z občino, ki neposredno sama upravlja navedeno dejavnost.

Upravljavec zbiranja in prevoza: subjekt, ki zagotavlja storitev zbiranja in prevoza, vključno z občino, ki to storitev upravlja neposredno sama.

Upravljavec pometanja in pranja: subjekt, ki zagotavlja storitev pometanja in pranja ulic, vključno z občino, ki neposredno sama upravlja navedeno dejavnost.

Delovni dan: nepraznični dan v tednu med ponedeljkom in petkom, vključno s ponedeljkom in petkom. Če ni drugače navedeno, so standardi kakovosti izraženi v delovnih dneh in jih je treba šteti brez upoštevanja časa, ki je potreben za izdajo morebitnih pooblastil, dovoljenj in odobritev. Zahteve, prejete po 18. uri na delovni dan, se štejejo za prejete prvi naslednji delovni dan.

Prekinitiv storitev: storitev, ki ni opravljena pravočasno glede na načrtovano dejavnost in ni nadaljevana v ustreznem roku za nadoknaditev. Prekinitiv se začne z dnem, ko se izteče rok za nadoknaditev storitve.

Zamuda pri plačilu (neplačilo): zamuda pri plačilu ali neplačilo dokumenta za plačilo.

MTR: trenutno veljavna metoda določanja tarif celovite storitve ravnanja z odpadki, ki jo je s sklepom potrdila ARERA.

Ločeno zbiranje odpadkov: zbiranje, primerno za razvrščanje komunalnih odpadkov v homogene frakcije po materialih.

Prezem ločeno zbranih odpadkov od vrat do vrat: prevzem ločeno zbranih odpadkov na domu.

Obrok: razdelitev plačila pristojbine TARI za določeno leto ali predhodna leta.

¹ Metoda tarife za odpadke kot jo določa organ ARERA.

Pisna pritožba: vsako pisno sporočilo, poslano upravljavcu, tudi z elektronskimi sredstvi, v katerem uporabnik ali v njegovem imenu zakoniti zastopnik ali združenje potrošnikov izrazi pritožbe glede neskladnosti opravljene storitve z eno ali več zahtevami, opredeljenimi z zakonom ali upravnimi predpisi, s predpisi o storitvah ali s katerim koli drugim vidikom v zvezi z odnosom med upravljavcem in uporabnikom, z izjemo pisnih zahtev za popravek zaračunanih zneskov in pisnih opozoril o moteni storitvi.

Odpadna električna in elektronska oprema (OEEO) in drugo trajno blago: hladilniki, pralni stroji, televizorji, računalniki in druge električne in/ali elektronske naprave, ki jih uporabnik želi ali mora oddati sistemu za ravnanje s komunalnimi odpadki.

Kosovni odpadki: ostali odpadki velikih dimenzij, ki jih ni mogoče vključiti v druge vrste ločenega zbiranja; z drugimi besedami, "kosovni" so odpadki, ki ostanejo po vseh ločenih zbiranjih in imajo takšne dimenzije, da jih ni mogoče oddati v običajni sistem zbiranja ostalih odpadkov.

Komunalni odpadki: pod črko b-ter) 1.odstavka člena 183 Zakonske uredbe št. 152 z dne 3. aprila 2006, so opredeljeni kot sledi:

- *"Neločeni in ločeno zbrani gospodinjski odpadki, vključno s: papirjem in kartonom, steklom, kovinami, plastiko, organskimi odpadki, lesom, tekstilom, embalažo, OEEO, odpadnimi baterijami in akumulatorji ter kosovnimi odpadki, vključno s posteljnimi vložki in pohištvo";*
- *Neločeni in ločeni odpadki iz drugih virov, ki so po vrsti in sestavi podobni gospodinjskim odpadkom, kot so navedeni v prilogah L-c in L-d ZU 152/2006;*
- *Odpadki, zbrani med pometanjem in pranjem javnih površin, vključno s praznjenjem košev za smeti na javnih površinah;*
- *Odpadki kakršne koli vrste ali izvora, ki se nahajajo na javnih cestah in površinah ali zasebnih cestah in površinah v javni rabi ali na morskih in jezerskih plažah ter obrežjih vodotokov;*
- *Odpadki, ki nastanejo pri vzdrževanju javnih zelenih površin ali pri čiščenju tržnic;*
- *Odpadki s pokopaliških površin".*

Redna izterjava: izterjava dajatve v letu nastanka.

Storitev zbiranja odpadkov na poziv: storitev zbiranja komunalnih odpadkov na domu, kadar zaradi vrste ali velikosti odpadkov ni izvedljiva običajna metoda zbiranja na domu ali ob cesti in v bližini, kot so na primer kosovni odpadki, OEEO, pokošena trava in ostanki obrezovanja vej.

Celovita storitev upravljanja: vključuje sklop dejavnosti, katerih cilj je optimizirati ravnanje s komunalnimi odpadki (ne glede na klasifikacijo odpadka v celotnem ciklu), in sicer: dejavnosti zbiranja in prevoza; dejavnosti obdelave in odlaganja komunalnih odpadkov; dejavnosti obdelave in predelave; dejavnosti pometanja in pranja cest; ter dejavnost upravljanja tarif in odnosov z uporabniki.

Poziv: razume se kot zahteva ali poziv za plačilo, tj. dodatna zahteva - po datumu zapadlosti dokumenta za plačilo - ki ga pošlje Upravljavec storitve v primeru neplačila s strani uporabnika in na podlagi katerega je zahtevani znesek nedvoumen, natančno določen in izterljiv v slučaju prisilne izterjave.

Splošni standard kakovosti: s tem dokumentom določen parameter za opredelitev ravni kakovosti pomembnih vidikov storitve, ki jih mora upravljavec upoštevati.

TARI: tarifa, uvedena v skladu z odstavkoma 639 in 651 prvega člena zakona 147/13, ki zajema tako pristojbino TARI, določeno v skladu s predpostavkami iz UPR 158/99 (predvidena pristojbina TARI) in pristojbino TARI, določeno glede na merila za individualno kalibriranje in merjenje količine, določeno v UPR 158/99 (natančna dajatev).

Sorazmerna tarifa: je tarifa, določena v skladu s 668. odstavkom 1. člena zakona št. 147/13.

Natančno obračunavanje tarife: obračunana tarifa ali natančna dajatev, določena v skladu s 651. Odstavkom prvega člena zakona 147/13, pri čemer se TARI določi na podlagi meril za individualno kalibracijo in merjenje količine, določeno v UPR 158/99.

Rok za nadoknade: časovni interval, v katerem se mora načrtovano dejavnost, ki je Upravljavca ni izvedel, vsekakor izvesti, da ne bi prišlo do prekinitve storitve. Če se dejavnosti načrtuje v časovnih razdobjih, začne rok za nadoknade teči od zgornje meje časovnega intervala.

Dajatev/pristojbina: dajatev, določena z Zakonom št. 147 z dne 27. decembra 2013, namenjena financiranju stroškov za zbiranje in odstranjevanje odpadkov, ki jih krije uporabnik.

TITR: Dopolnjeno besedilo o preglednosti storitve ravnanja z odpadki, ki ga je odobril organ ARERA.

TQRIF: Enotno besedilo za urejanje kakovosti storitev ravnanja s komunalnimi odpadki, ki ga je odobril organ ARERA.

Uporabnik: fizična ali pravna oseba, ki je naslovnik dokumenta za plačilo.

Sprememba storitve: sprememba predpostavk za plačilo tarife. Med spremembe storitve spadajo tudi primeri, ki jih ureja člen 10. odstavka 238. člena zakonske uredbe št. 152/06.

Za vse, kar ni izrecno navedeno zgoraj, velja napotitev na definicije iz trenutno veljavnih uredb organa ARERA in/ali sektorskih predpisov.

1.2. PREDMET LISTINE

Katalog storitev, uveden s Smernico predsednika ministrskega sveta z dne 27. januarja 1994 z naslovom "Načela zagotavljanja javnih storitev", je zasnovan kot dokument za zaščito pravic potrošnikov, s katerim vsak ponudnik storitev sprejme vrsto zavez do svojih uporabnikov.

Neodvisni organ za regulacijo energije, omrežij in okolja (v nadaljnjem besedilu: ARERA) je s Sklepom št. 15/2022/R/R/RIF z dne 18. januarja 2022 – na podlagi 527. odstavka 1. člena Z 205/2017 – potrdil *Enotno besedilo za urejanje kakovosti storitev ravnanja s komunalnimi odpadki* (v nadaljnjem besedilu: TQRIF), ki v 5. členu nalaga vsakemu upravljavcu sprejetje in objavo enotne Listine o kakovosti celovite storitve ravnanja s komunalnimi odpadki.

Listina o kakovosti je dokument, pripravljen v skladu z veljavno zakonodajo, ki določa obveznosti in pričakovane ravni kakovosti opravljenih storitev in načine koriščenja storitev, vključno s pravili za urejanje odnosov med uporabniki in Upravljavci storitve ravnanja s komunalnimi odpadki.

Listina o kakovosti:

- določa osnovna načela, ki jih morajo upoštevati Upravljavci pri storitvi ravnanja s komunalnimi odpadki;
- opredeljuje odnos med Upravljavci in uporabniki glede pravic slednjih do sodelovanja in informiranosti;
- opredeljuje postopke pritožb, ki jih lahko sprožijo sami uporabniki.

Poleg tega:

- umešča upravljanje odpadkov v okvir regulativnih shem;
- za vsako storitev navaja obveznosti glede zagotavljanja storitev, kazalnike in ustrezne pogodbene in tehnične standarde kakovosti, ki jih določa organ, ter dodatne ali izboljšane standarde, ki jih je določila Teritorialno pristojna ustanova.

1.3. PODROČJE UPORABE

Listino o kakovosti, ki je sestavljena v skladu s TQRIF in jo je odobril AUSIR, uporablja upravljavec celovite storitve ali upravljavci posameznih storitev iz sklopa, za zaščito gospodinjstev in negospodinjstev uporabnikov, ki uporabljajo storitev.

V skladu s členom 2.4 Priloge A k sklepu ARERA št. 15/2022/R/R/RIF je AUSIR - v soglasju z upravljavci in združenji potrošniki - določil, da so izvajanje nalog iz naslova IV (kontaktne točke za uporabnike) in naslova III TQRIF (pritožbe, pisni zahtevki za informacije in popravek zaračunanih zneskov) pooblašteni

Upravljavec dejavnosti upravljanja tarif in Upravljavec dejavnosti zbiranja in prevoza in/ali pometanja in pranja, vsak za dejavnosti v lastni pristojnosti².

V primeru spremembe upravljavca se vse obveznosti registracije in obveščanja iz te listine uporabljajo 6 (šest) mesecev po datumu oddaje javnega razpisa ali dodelitve storitev.

1.4. VELJAVNOST

Ta listina o kakovosti velja od 1. januarja 2023.

Listina se lahko posodablja glede na regulativne, pogodbene, tehnično-organizacijske spremembe storitve, ali na podlagi sprejetja izboljšanih standardov in novih zahtev, ki jih izkažeta ARERA ali AUSIR.

Potrjena listina je na voljo in jo je mogoče prosto prenesti s spletne strani AUSIR, Upravljavcev in referenčne Občine.

1.5. PREDSTAVITEV UPRAVLJAVCEV

1.5.1. Upravljavec A&T 2000 S.p.A.

- Lastniška struktura družbe:**

Organ AUSIR, ki je na deželni ravni zadolžen za oddajo upravljanja storitev ravnanja s komunalnimi odpadki, je s sklepom Deželne območne skupščine št. 37 z dne 26. septembra 2019 (in nadaljnjimi spremembami in dopolnitvami, vključno s pogodbo o storitvah) v celoti zaupal storitve okoljske higiene družbi A&T 2000 S.p.A. do 1. januarja 2035 za naslednje občine:

Občina Amaro	Občina Ovaro
Občina Ampezzo	Občina Pagnacco
Občina Arta Terme	Občina Paluzza
Občina Artegna	Občina Pasian Di Prato
Občina Basiliano	Občina Paularo
Občina Bertolo	Občina Pavia Di Udine
Občina Bordano	Občina Pozzuolo Del Friuli
Občina Buttrio	Občina Pradamano
Občina Camino Al Tagliamento	Občina Prato Carnico
Občina Campoformido	Občina Premariacco
Občina Cavazzo Carnico	Občina Preone
Občina Cercivento	Občina Ragogna
Občina Codroipo	Občina Ravascletto
Občina Colloredo Di Monte Albano	Občina Raveo
Občina Comeglians	Občina Reana Del Rojale
Občina Corno Di Rosazzo	Občina Remanzacco
Občina Coseano	Občina Resiutta
Občina Dignano	Občina Rigolato
Občina Dogna	Občina Rive D'Arcano
Občina Enemonzo	Občina Rivignano Teor
Občina Fagagna	Občina San Daniele Del Friuli

² Iz tega sledi, da mora Upravljavec, če prejme opozorila, pritožbe ali zahteve v zvezi s storitvijo, ki ne spada v njegovo neposredno pristojnost, le-te čim prej in v vsakem primeru v petih delovnih dneh posredovati pristojnemu Upravljavcu (če se opozorilo ne nanaša na razmere, ki ogrožajo okolje, ljudi ali premoženje, medtem ko se v primeru ogrožanja uporabljajo določbe o ukrepanju ob nesrečah iz poglavja 4.15).

Občina Flaibano	Občina San Dorligo Della Valle
Občina Forgaria Nel Friuli	Občina San Giovanni Al Natisone
Občina Forni Avoltri	Občina San Vito Di Fagagna
Občina Forni Di Sopra	Občina Sappada
Občina Forni Di Sotto	Občina Sauris
Občina Gemona Del Friuli	Občina Sedegliano
Občina Lauco	Občina Socchieve
Občina Lestizza	Občina Sutrio
Občina Lusevera	Občina Taipana
Občina Magnano In Riviera	Občina Tolmezzo
Občina Majano	Občina Trasaghis
Občina Martignacco	Občina Treppo Grande
Občina Moggio Udinese	Občina Treppo Ligosullo
Občina Moimacco	Občina Varmo
Občina Montenars	Občina Venzona
Občina Mortegliano	Občina Verzegnis
Občina Moruzzo	Občina Villa Santina
Občina Nimis	Občina Zuglio
Občina Osoppo	

Smatra se, da se v tem dokumentu naziv Upravljavec uporablja za Ustanovo (A&T 2000 SpA ali posamezno občino), ki neposredno zagotavlja določeno storitev (zbiranje in prevoz, pometanje ulic, upravljanje tarif itd.).

Upravljavec A&T2000 S.p.A. je bil ustanovljen leta 1998 v obliki konzorcija, v katerega je vključeno 17 občin iz videmske pokrajine. To je naravni razvoj prejšnjega združenja 14 občin, ki so se leta 1996 dogovorile o sodelovanju na področju ravnanja s komunalnimi odpadki, da bi učinkovito združile ekonomske in operativne vire. Od takrat je družba A&T2000 S.p.A. nenehno rasla in danes upravlja storitev v 79 občinah.

Družbeniki družbe A&T2000 S.p.A. so od 31. januarja 2021 dalje naslednje občine: Amaro, Ampezzo, Arta Terme, Artegna, Attimis (pridružena Občina, storitev se ne izvaja), Basiliano, Bertiolo, Bordano, Buttrio, Camino al Tagliamento, Campoformido, Cavazzo Carnico, Cercivento, Codroipo, Comeglians, Corno di Rosazzo, Dogna, Enemonzo, Faedis (pridružena Občina, storitev se ne izvaja), Forni Avoltri, Forni di Sopra, Forni di Sotto, Gemona del Friuli, Lauco, Lestizza, Lusevera, Magnano in Riviera, Martignacco, Moggio Udinese, Moimacco, Montenars, Mortegliano, Nimis, Ovaro, Paluzza, Pagnacco, Pasian di Prato, Paularo, Pavia di Udine, Povoletto (pridružena Občina, storitev se ne izvaja), Pozzuolo del Friuli, Pradamano, Prato Carnico, Premariacco, Preone, Ravascletto, Raveo, Reana del Rojale, Remanzacco, Resiutta, Rigolato, Rivignano Teor, San Dorligo della Valle-Dolina, San Giovanni al Natisone, Sappada-Plodn, Sauris, Sedegliano, Socchieve, Sutrio, Taipana, Trasaghis, Tolmezzo, Treppo Ligosullo, Varmo, Venzona, Verzegnis, Villa Santina, Zuglio in Comunità Collinare del Friuli.

- Nudene storitve seznam izvajanih dejavnosti:

V okviru ravnanja s komunalnimi odpadki, ki je predmet te listine o kakovosti, se Upravljavec ukvarja (za celotno ali del območja v njegovi pristojnosti) z naslednjimi dejavnostmi:

1. storitev zbiranja in prevoza komunalnih odpadkov;
2. Storitve pometanje in pranje ulic, trgov in javnih površin;
3. odstranjevanje odpadkov kakršne koli vrste in izvora, ki se nahajajo na javnih cestah ali površinah ali na zasebnih cestah ali površinah v javni uporabi;
4. storitev praznjenja uličnih smetnjakov;
5. druge sekundarne storitve;

6. odvoz zbranih odpadkov v predelavo ali odstranitev;
7. upravljanje tarif/dajatev in odnosov z uporabniki, vključno z naslednjimi postopki:
 - I. odmera, izterjava (vključno z dejavnostmi vodenja računov in pošiljanja obrazcev za plačilo ali dejavnosti izdajanja računov);
 - II. upravljanje odnosov z uporabniki (vključno z obravnavo pritožb), tudi prek namenskih poslovalnic ali klicnih centrov;
 - III. upravljanje baze podatkov o uporabnikih in odjemalcih, kreditih in sodnih postopkih;
 - IV. izvajanje okoljskih kampanj;
 - V. preprečevanje nastajanja komunalnih odpadkov.

Glede načinov zagotavljanja storitev glejte PRILOGO B "Podrobni podatki".

- *Certifikati in sistem kakovosti:*

Na dan potrditve te listine o kakovosti upravljavec nima nobene obveznosti glede certificiranja. Morebitni certifikati, ki so jih pridobile pridružene Občine, so navedeni v PRILOGI B, "Podrobni podatki".

1.5.2. Občine v vlogi upravljavcev

- *Nudene storitve:*

Občine morajo kot upravljavci, ki sami izvajajo določene storitve, povezane s celovitim ravnanjem s komunalnimi odpadki, izpolnjevati obveznosti iz te listine za dejavnosti, za katere so odgovorne, glede načinov glejte oddelek 3 in PRILOGO B "Podrobni podatki".

V PRILOGI B "Podrobni podatki" so za vsako občinsko območje navedeni referenčni Upravljavci vsake storitve, ki je del celovitega ravnanja s komunalnimi odpadki.

2. TEMELJNA NAČELA

2.1. ENAKOST

Upravljavci se zavezujejo, da bodo pri zagotavljanju storitev spoštovali načelo enakih pravic in nediskriminacije uporabnikov ter da bodo vsem uporabnikom zagotovili dostop do javnih storitev in informacij.

Pri zagotavljanju storitev niso dovoljena razlikovanja na podlagi spola, rase, jezika, vere, političnega prepričanja in socialno-ekonomskega statusa uporabnikov.

Poleg tega Upravljavci zagotavljajo enako obravnavo pri izvajanju storitev za različna geografska območja in različne kategorije ali skupine uporabnikov v mejah, ki jih omogočajo tehnične in funkcionalne značilnosti razpoložljivega infrastrukturnega sistema, ter se zavezujejo, da bodo ob ustreznem načrtovanju dosegli enako raven storitev za uporabnike na celotnem ozemlju, ki je v njihovi pristojnosti, v skladu z različnimi morfološkimi značilnostmi.

Upravljavci se zavezujejo, da bodo pri zagotavljanju storitev posebno pozornost namenili invalidom, starejšim in socialno šibkim v skladu z načeli trajnosti in sorazmernosti ter na podlagi meril tehnične in ekonomske izvedljivosti.

V ta namen Upravljavci v okviru svojih pristojnosti poskrbijo za naslednje:

- vzpostavitev in vzdrževanje delujoče in dostopne spletne strani v skladu z mednarodnimi standardi; termin "dostopnost" se nanaša na vse tehnike in projektne aplikacije, s pomočjo katerih je informativna vsebina spletne strani dosegljiva in uporabna za čim večje število ljudi, pri čemer se poskušajo čim bolj odpraviti ovire, tako tehnološke (zastareli računalniki, združljivost z različnimi brskalniki in video ločljivostmi) kot tudi tiste, povezane z invalidnostjo (težave z vidom);
- čim bolj zmanjšati čakalno dobo v poslovalnicah za invalide, starejše in nosečnice;
- med načrtovanimi ali nenačrtovanimi prekinitvami zagotavljanja storitev čim bolj zmanjšati nastale nevšečnosti.

2.2. NEPRISTRANSKOST

Upravljavci so se dolžni v vseh svojih ravnanjih do uporabnikov ravnati po merilih objektivnosti, pravičnosti in nepristranskosti. V skladu s to obveznostjo se mora izvajati vse postopke zagotavljanja storitev ter razlagati splošne in posebne določbe dokumentov, ki urejajo storitve, ter sektorske predpise.

2.3. PRAVICA DO IZBIRE

Kot dovoljuje veljavna zakonodaja, ima negospodinjski uporabnik pravico izbirati med pooblaščenimi subjekti, ki izvajajo storitev zbiranja ločenih frakcij odpadkov.

2.4. KONTINUITETA

Upravljavci zagotavljajo neprekinjeno, redno in nemoteno storitev na predpisan način.

V primeru nepravilnega izvajanja ali prekinitve storitve morajo Upravljavci poskrbeti za čim hitrejšo odpravo težave, sprejeti morajo ukrepe, ki uporabnikom povzročijo čim manj nevšečnosti, jim na zahtevo pravočasno zagotoviti informacije o razlogih in trajanju motene storitve ter zagotoviti vse nujne postopke za varovanje zdravja in varnosti uporabnika.

2.5. SODELOVANJE

Upravljavci vedno zagotavljajo sodelovanje uporabnika pri organizaciji storitev, bodisi z namenom zaščite

pravice do ustreznega izvajanja storitev kot tudi z namenom spodbujanja sodelovanja z izvajalci storitev.

Uporabnik lahko vloži pritožbe, vloge in dokumente ter predstavi pripombe, na katere morajo Upravitelji odgovoriti.

V vsakem primeru ima uporabnik pravico dostopa do vseh dokumentov in informacij, ki jih hranijo Upravitelji in v zvezi s katerimi ima uporabnik neposreden obstoječ in gotov interes zaradi pravno zavarovanega položaja v povezavi z dokumentom, do katerega se zahteva dostop, v skladu z določbami 22. člena in nadaljnjih členov Zakona št. 241 z dne 7. avgusta 1990 o "Novih predpisih o upravnih postopkih in pravici dostopa do upravnih dokumentov", z nadaljnjimi spremembami in dopolnitvami. Načini uveljavljanja pravice do dostopa so urejeni v 25. Členu istega Zakona in se lahko uveljavljajo tako, da se zahtevek naslovi na certificirani elektronski poštni predal Upraviteljev.

2.6. UČINKOVITOST IN USPEŠNOST

Storitev se izvaja tako, da se zagotovi njena učinkovitost in uspešnost s ciljem nenehnega izboljševanja, pri čemer se sprejmejo tehnološke, organizacijske in postopkovne rešitve, ki so najprimernejše za ta namen v skladu z načeli trajnosti in sorazmernosti ter v skladu z merili tehnične in ekonomske izvedljivosti.

2.7. SPOŠTLJIVOST

Upravitelji zagotavljajo uporabniku vljuden in spoštljiv odnos, zato tudi vsa svoja ravnanja in način izražanja prilagodijo takšnemu cilju. Zaposleni so dolžni uporabniku olajšati uveljavljanje njegovih pravic in izpolnjevanje njegovih obveznosti ter si morajo prizadevati, da izpolnijo uporabnikove zahteve, če je to mogoče.

2.8. JASNOST IN RAZUMLJIVOST SPOROČIL.

Upravitelji morajo sporočila uporabnikom oblikovati tako, da uporabljajo preprost jezik, ki je uporabnikom takoj razumljiv.

2.9. VARNOST TER SPOŠTOVANJE OKOLJA IN ZDRAVJA

V prizadevanju za stalno izboljševanje Upravitelji vzpostavijo sistem, ki zagotavlja:

- izpolnjevanje utemeljenih potreb in pričakovanj uporabnikov;
- skladnost s sektorskimi predpisi, ki urejajo izvajanje storitev in vseh dejavnosti;
- preprečevanje in zmanjševanje onesnaževanja;
- varovanje zdravja in varnosti državljanov in delavcev ter varstvo okolja v okviru lastnih pristojnosti;
- stalno izboljševanje lastne energetske politike, vključno z energetske učinkovitostjo ter potrošnjo in smotrno rabo energije;
- spoštovanje zakonodaje pri izvajanju javnih naročil, vključno s področjem zdravja in varnosti na delovnem mestu (ZU št. 81/2008).

Vsekakor nosijo tudi uporabniki dolžnost in odgovornost, da prispevajo h kakovosti storitev s spoštljivim ravnanjem do okolja in upoštevanjem javnega reda.

2.10. ZAŠČITA OSEBNIH PODATKOV

Osebnosti podatki se obdelujejo v skladu z načeli iz Uredbe 679/16. Dodatne informacije in podrobnosti so na voljo v razdelku "Zasebnost" na spletni strani Upraviteljev.

2.11. TRANSPARENTNOST

Upravljavci določijo in nudijo minimalno informacijo, ki jo je treba zagotoviti uporabniku celovite storitve ravnanja s komunalnimi odpadki, kot je določeno v Dopolnjenem besedilu o preglednosti storitve ravnanja z odpadki, (TITR), ki ga je odobril organ ARERA.

Za zgoraj navedene namene vsak Upravljavec (v okviru omejitev iz člena 2.2 Priloge A k sklepu ARERA št. 444/2019/R/RIF) pripravi in posodablja poseben razdelek na domači strani svojega spletnega mesta, ki vsebuje informacije iz 3. Člena TITR.

O bistvenih spremembah v zvezi s celovito storitvijo ravnanja s komunalnimi odpadki (oziroma s posameznimi storitvami, ki jo sestavljajo) mora Upravljavec celovite storitve oziroma Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki obvestiti uporabnike v roku 30 dni v skladu z 9. Členom TITR. Če dokumenta o plačilu ni mogoče uporabiti kot sredstvo obveščanja, je Upravljavec dolžan poskrbeti, da zainteresiranim uporabnikom dostavi ustrezno sporočilo brez dodatnih stroškov zanje.

Zaradi izpolnjevanja obveznosti s področja preglednosti morajo Upravljavci zbiranja in prevoza ter pometanja in pranja posredovati Upravljavcu tarif in odnosov z uporabniki vse pomembne spremembe v zvezi s podatki iz členov 3.1, 5.1, 6.1, 7.1, 8.1 in 8.2 besedila TITR v 15 koledarskih dneh od nastanka sprememb.

Zaradi izpolnjevanja obveznosti glede obveščanja uporabnikov v smislu 9. člena TITR in posodabljanja posebnega razdelka na spletni strani v smislu 3. člena TITR Upravljavec zbiranja in prevoza ter Upravljavec pometanja in pranja obvestita Upravljavca tarif in odnosov z uporabniki o vseh nastalih spremembah vsaj 45 koledarskih dni pred začetkom njihove veljavnosti.

Zgoraj naveden rok za predhodno obveščanje ne velja za bistvene spremembe celovite storitve ravnanja s komunalnimi odpadki, ki so nujne ali jih ni mogoče preložiti; v takih primerih se Upravljavec zavezuje, da bo o spremembah obvestil s čim daljšo predhodno najavo.

3. NAČINI ZAGOTAVLJANJA STORITEV RAVNANJA S KOMUNALNIMI ODPADKI

3.1. UVODNE UGOTOVITVE

Specifične informacije o načinih zagotavljanja storitev za vsako Občino so na voljo v PRILOGI B "Podrobni podatki".

3.2. UPRAVLJANJE TARIF IN ODNOSI Z UPORABNIKI

Upravljanje tarif in odnosi z uporabniki	
Dejavnosti, vključene v storitev	Odmera in izterjava, vključno z dejavnostmi vodenja računov in pošiljanja obrazcev za plačilo, upravljanje odnosov z uporabniki, vključno z obravnavo pritožb v poslovalnicah ali prek klicnih centrov, upravljanja baze podatkov o uporabnikih, kreditih in sodnih postopkih.
Načini	Poslovalnica in/ali klicni center.
Ostale informacije	Dodatne dejavnosti v podporo izboljšanju odnosov z uporabniki lahko vključujejo kampanje obveščanja in/ali ozaveščanja.

3.3. STORITVE ZBIRANJA KOMUNALNIH ODPADKOV

Papir, plastika in pločevinke, steklo, ostali suhi odpadki, biološki odpadki, plenice	
Zainteresirani uporabniki	Gospodinjski uporabniki Negospodinjski uporabniki
Načini	Ti odpadki se praviloma zbirajo od vrat do vrat, oddajajo se v zabojnikih ali vrečah, v nekaterih občinah pa se zbirajo v zabojnikih na bližnjih odjemnih mestih, ki so namenjena več uporabnikom. Za nekatere vrste teh odpadkov obstaja tudi možnost oddaje v zbirnih centrih.
Dobava zabojnikov ali namestitev zabojnikov	V primeru zbiranja od vrat do vrat zagotovi zabojnike Upravljavec, ki jih uporabniku da v brezplačno uporabo ob prijavi v sistem ravnanja z odpadki. Ulične zabojnike namesti Upravljavec v dogovoru z občino glede na gostoto prebivalstva, stanje cest in načina praznjenja smetnjakov, kar je prikazano na zemljevidu na spletni strani upravljavca ali občine.
Pranje zabojnikov	Pranje zabojnikov za zbiranje od vrat do vrat je odgovornost uporabnika. Za zabojnike na bližnjih odjemnih mestih (zabojniki, smetnjaki, itd.) skrbi Upravljavec.
Beleženje podatkov	Pri zbiranju odpadkov od vrat do vrat se praviloma ne beleži nobenih podatkov ob priliki odvoza odpadkov.
Pogostost	Pogostost je določena v Programu dejavnosti zbiranja in prevoza, ki je na voljo na naslednjem spletnem naslovu in v koledarju zbiranja.
Ostale informacije	Podrobne informacije v Prilogi B "Podrobni podatki".

Kosovni odpadki, kovine, zeleni odpadki, les, OEEO (odpadna električna in elektronska oprema)	
Zainteresirani uporabniki	Gospodinjski uporabniki Negospodinjski uporabniki (samo za odpadke, navedene v prilogi L-quater ZU št. 116/2020, in za OEEO v skladu z določbami ZU 49/2014 in sporazumom Anci-CdCRAEE).
Načini	Zbirni center ali mobilno sredstvo Zbiranje na domu
Dobava zabojnikov ali namestitev zabojnikov	/

Pranje zabojnikov	/
Beleženje podatkov	Beleženje za namen morebitne izdaje računa.
Pogostost	Za zbiranje na domu je pogostost določena v Programu dejavnosti zbiranja in prevoza, ki je na voljo na spletni strani Upravljavca www.aet2000.it .
Ostale informacije	Podrobne informacije v Prilogi B "Podrobni podatki".

Trda plastika, rastlinska olja in maščobe, barve in laki, svinčene baterije in akumulatorji, motorna olja, embalaža nevarnih snovi, aerosolne pločevinke, inertni odpadki, pnevmatike, steklene plošče, kartuše in tonerji, baterije, zdravila, oblačila, tekstil.

Zainteresirani uporabniki	Gospodinjski uporabniki Negospodinjski uporabniki (samo za odpadke, navedene v prilogi L-quater ZU 116/2020).
Načini	Oddaja se jih v zbirnih centrih, če zbirnega centra ni, pa v mobilnih zbirnih sredstvih.
Dobava zabojnikov ali namestitev zabojnikov	Za baterije in zdravila so morda na voljo zabojniki v ustreznih podjetjih (trafike, trgovinah z elektroniko, ambulantne lekarne).
Pranje zabojnikov	/
Beleženje podatkov	Beleženje podatkov se izvaja samo v primeru dostopa do zbirnega centra.
Pogostost	Pogostost odvozov z mobilnim zbirnim sredstvom je določena v Programu dejavnosti zbiranja in prevoza, ki je na voljo na spletni strani www.aet2000.it .
Ostale informacije	Podrobne informacije v Prilogi B "Podrobni podatki".

3.4. STORITEV POMETANJA IN PRANJA JAVNIH POVRŠIN

Pometanje in pranje	
Načini	Pometanje se izvaja strojno in/ali ročno; storitev vključuje tudi dejavnost praznjenja košev za smeti in čiščenja cestnih požiralnikov.
Načrtovanje	Datum in čas opravljanja storitev na območju občin so navedeni v Programu dejavnosti pometanja in pranja, ki je na voljo na spletni strani www.aet2000.it ali na spletni strani zadevne občine. Načini praznjenja košev za smeti so določeni v prilogi B "Podrobni obrazci", če je takšna storitev na voljo na določenem območju.
Ostale informacije	Podrobne informacije v Prilogi B "Podrobni podatki".

3.5. DRUGE SEKUNDARNE STORITVE RAVNANJA S KOMUNALNIMI ODPADKI

Storitev upravljanja zbirnih centrov	
Načini	Zbirni centri delujejo v skladu z urnikom oddaje določenih vrst odpadkov. Za dostop se mora uporabnik na vhodu identificirati, v nekaterih primerih pa lahko pride do omejitev oddanih količin odpadkov zaradi logističnih zahtev. V primerih, ko zbirni center uporabnikom ni na voljo, A&T 2000 SPA zagotavlja alternativni sistem oddaje s posebnimi sredstvi (t. i. mobilno zbirno sredstvo), ki stoji na vnaprej določenih lokacijah po najavljenem urniku.
Načrtovanje	Lokacije zbirnih centrov in mobilnih zbirnih sredstev ter časovni načrt so navedeni v PRILOGI B "Podrobni podatki" in v vsakem primeru na spletni strani www.aet2000.it .
Ostale informacije	A&T 2000 SPA ponuja informativni sistem upravljanja Zbirnih centrov, kjer je to tehnično izvedljivo.

Storitev ravnanja z odvrženimi odpadki

Načini	Za odpadke, ki se nahajajo na javnih cestah in površinah ali zasebnih cestah in površinah v javni rabi ali na morskih in jezerskih plažah ter obrežjih vodotokov, Upravljavec opravi pregled in poskrbi za njihovo odstranitev v času in na način, ki se mu zdi najprimernejši. V primeru nevarnih in nujnih situacij se uporabljajo določbe iz točke 4.16 te listine o kakovosti.
Načrtovanje	/
Ostale informacije	Prijave o zavrženih odpadkih je treba poslati občini ali lokalni policiji, ki jih bo posredovala Upravljavcu.

Storitev upravljanja dogodkov in prireditvev	
Načini	Za pravilno ravnanje z odpadki morajo organizatorji dogodka najkasneje 15 dni pred dogodkom Upravljavcu A&T 2000 SPA poslati vse ustrezne informacije, vključno z datumi in lokacijo prireditve. Subjekt, ki je odgovoren za organizacijo dogodka, sklene pogodbo z družbo A&T 2000 SPA v sedmih dneh po začetku prireditve.
Načrtovanje	Načrtovanje poteka v skladu z navodili, dogovorjenimi z Upravljavcem, na podlagi zahtevane opreme.
Ostale informacije	/

Storitev ravnanja s pokopališkimi odpadki	
Načini	Storitev ravnanja s pokopališkimi odpadki je zagotovljena s postavitvijo ustreznih zabojnikov, ki so na voljo uporabnikom. Odpadke, ki nastanejo pri ekshumaciji in prekopu ter pri drugih dejavnostih na pokopališčih, ureja UPR št. 254/2003.
Pogostost	Odstranjevanje odpadkov poteka enako pogosto kot zbiranje ostalih suhih odpadkov.
Ostale informacije	/

4. STANDARD KAKOVOSTI STORITEV

4.1. UVODNE UGOTOVITVE

Standardi kakovosti storitev veljajo v normalnih pogojih obratovanja, oziroma v okoliščinah običajnega izvajanja dejavnosti, s katerimi Upravljavci zagotavljajo takšno raven storitev, kot je navedena v tem dokumentu.

Pojasniti je treba, da v nadaljevanju predstavljeni standardi kakovosti, ki jih morajo Upravljavci izpolnjevati, ne vključujejo časa, potrebnega za izdajo pooblastil, dovoljenj in odobritev.

Zahtevke za opravljanje storitev, za katere veljajo splošne ravni kakovosti, izražene v delovnih dneh in ki jih Upravljavci prejmejo po 18. uri na delovni dan, lahko Upravljavci obravnavajo kot prejete na naslednji delovni dan.

Izključeni so primeri, ki so posledica dogodkov zunaj volje in zmožnosti Upravljavcev, izredne in nepredvidljive narave, kot so:

- višja sila, ki se razume kot dejanja javnih organov, izjemni naravni dogodki, zaradi katerih je pristojni organ razglasil stanje naravne katastrofe, stavke, prekinitve cestnega prometa zaradi nesreč ali odredb javnih organov, nezmožnost pridobitve dovoljenj, neugodne vremenske razmere izjemne resnosti, ki so ustrezno dokumentirane, ter nerazpoložljivost obratov za predelavo;
- vzroki, ki jih je mogoče pripisati uporabniku, oziroma škoda ali ovire zaradi tretjih oseb iz razlogov, ki jih ni mogoče pripisati Upravljavcem.

4.2. UMESTITEV OBMOČJA UPRAVLJANJA V REGULATIVNO SHEMA

Regulativni dokument TQRIF, ki ga je potrdil organ ARERA, predvideva uvedbo:

- niza kazalnikov in povezanih splošnih standardov, razdeljenih v štiri regulativne sheme, ki jih določi Teritorialno pristojna ustanova (AUSIR) glede na dejansko izhodiščno raven kakovosti, zagotovljeno uporabnikom v različnih območjih upravljanja, ob upoštevanju predvidenih in/ali veljavnih standardov na datum začetka veljavnosti te listine o kakovosti;
- niza obveznosti v zvezi s storitvami za doseganje pogodbene in tehnične kakovosti.

Ustrezajočo shemo je organ AUSIR kot Teritorialno pristojna ustanova določil s sklepom Deželne območne skupščine št. 23/22.

Umestitev Območja upravljanja v okvir regulativnih shem:

Shema I - MINIMALNA RAVEN KAKOVOSTI

V naslednjih poglavjih so podrobno opisani uporabljeni standardi kakovosti, za katere se Upravljavec celovite storitve oziroma Upravljavci posameznih storitev iz sklopa zavezujejo, da jih bodo spoštovali. Uporabljeni kazalniki kakovosti in predvidene obveznosti pri izvajanju storitev so povzeti v tabelah 1 in 2 v PRILOGI A.

4.3. REZULTATI SPREMLJANJA KAKOVOSTI: OBJAVA IN SPOROČANJE UPRAVLJAVCEV ORGANOMA ARERA IN AUSIR

Upravljavci morajo vsako leto do 31. marca (**od leta 2024 dalje**) izpolniti svoje obveznosti sporočanja, kot so določene v besedilu TQRIF, tako da organoma ARERA in AUSIR pošljejo naslednje informacije:

- skupno število uporabnikov na dan 31. decembra preteklega leta, razčlenjeno na gospodinjске in negospodinjске uporabnike;

- za območja upravljanja, vključene v Shemo I, za katere ni predvidena uvedba splošnih ravni kakovosti, poročilo, ki ga podpiše njegov zakoniti zastopnik in ki potrjuje skladnost z obveznostmi storitev, določenimi v Tabeli 2 v Dodatku I k besedilu TQRIF.

Upravljavci morajo poleg tega na svojem spletnem mestu objaviti tudi informacije o doseženi tehnični in pogodbeni kakovosti od leta 2024, kot je podrobneje določeno v poglavju 2.11 *TRANSPARENTNOST*.

ARERA in AUSIR lahko v celoti ali delno uporabita podatke in informacije, ki jih sporočijo Upravljavci, za naslednje namene:

- preverjanje njihove resničnosti in skladnosti z določbami te listine in določbami besedil TQRIF/TITR;
- objava in/ali primerjava le-teh na svojih spletnih straneh.

4.4. NAČINI VZPOSTAVITVE STORITVE IN DOSTAVA ZABOJNIKOV

Uporabnik mora zahtevek za vzpostavitev storitve predložiti Upravljavcu tarif in odnosov z uporabniki v devetdesetih (90) koledarskih dneh od datuma začetka posesti ali najema nepremičnine ali v katerem koli drugem roku, določenem v PRILOGI B.

Obrazec za vzpostavitev storitve je mogoče prenesti z domače strani spletnega mesta Upravljavca v različici, ki jo je mogoče tudi natisniti, ali izpolniti prek spleta, na voljo pa je tudi v poslovalnicah v tiskani različici.

Obrazec za vzpostavitev storitve se lahko pošlje po navadni ali elektronski pošti, odda se ga v poslovalnici ali izpolni na spletni strani.

Obrazec za vzpostavitev vsebuje glavne informacije o pogojih za zagotavljanje storitev zbiranja in prevoza ter pometanja in pranja, o pravilnem načinu oddaje komunalnih odpadkov in po potrebi o načinu dostave opreme za zbiranje na domu. Te informacije se lahko zagotovijo tudi z napotitvijo na spletno stran Upravljavca, razen če uporabnik izrecno zahteva tiskano različico.

Zahtevki za vzpostavitev storitve začnejo veljati z datumom začetka posesti ali najema nepremičnine.

Odgovor na zahtevek za vzpostavitev storitve oblikuje Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki na jasn in razumljiv način ter v odgovor vključi naslednje obvezne vsebine:

- sklic na zahtevek za vzpostavitev storitve;
- šifra uporabnika in šifra uporabniškega mesta;
- datum, od katerega je storitev vzpostavljena in se zaračunava TARI oziroma sorazmerna tarifa.

Rok za odgovor na zahtevke za vzpostavitev storitve je trideset (30) delovnih dni.

Rok za odgovor je čas, ki preteče od datuma, ko Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki prejme uporabnikovo zahtevo, do datuma, ko Upravljavec pošlje pisni odgovor uporabniku.

V primeru dejavnosti, ki jih upravljajo različni subjekti, mora Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki obrazec za vzpostavitev storitve (ki ga prejme od uporabnika) in ki predvideva dostavo opreme za zbiranje na domu, posredovati pristojnemu Upravljavcu **v naslednjih petih (5) delovnih dneh**.

Dostava zabojnikov poteka na način, opisan v PRILOGI B "Podrobni podatki".

V primeru enega samega Upravljavca je rok za dostavo opreme za zbiranje:

- pet (5) delovnih dni, če ogled ni potreben;
- deset (10) delovnih dni, če je potreben ogled.

Če dejavnosti upravljajo različni subjekti, je rok za dostavo opreme za zbiranje:

- deset (5*+5) delovnih dni, če ogled ni potreben;
- petnajst (5*+10) delovnih dni, če je potreben ogled.

*Pet (5) dni je najdaljši rok, v katerem mora Upravljavca tarif in odnosov z uporabniki posredovati pristojnemu Upravljavcu zahtevek za vzpostavitev storitev, ki vključuje dostavo opreme za zbiranje na domu.

Podrobne informacije so na voljo v PRILOGI B.

4.5. NAČINI ZA SPREMEMBO ALI UKINITEV STORITVE

Zahtevke za spremembo in ukinitve storitve je treba predložiti v devetdesetih (90) koledarskih dneh od datuma nastopa spremembe ali ukinitve, ali v katerem koli drugem časovnem okviru, določenem v PRILOGI B.

Obrazec za spremembo ali ukinitve storitve je mogoče prenesti z domače strani spletnega mesta Upravljavca v različici, ki jo je mogoče tudi natisniti, ali izpolniti prek spleta, na voljo pa je tudi v poslovalnicah v tiskani različici.

Obrazec za spremembo ali ukinitve storitve se lahko pošlje po navadni ali elektronski pošti, odda se ga v poslovalnici ali izpolni na spletni strani.

Zahtevki za spremembo storitve, ki prinašajo zmanjšanje uporabniku zaračunanega zneska, začnejo veljati z datumom, ko je prišlo do spremembe, če je zahtevek vložen v predvidenem roku, oziroma z datumom vložitve zahtevka, če je ta vložen po predvidenem roku. Nasprotno pa zahtevki za spremembo, ki prinašajo povišanje uporabniku zaračunanega zneska, vedno začnejo veljati od datuma, ko je prišlo do spremembe.

Zahtevki za ukinitve storitve začnejo veljati z dnem, ko je bila storitev ukinjena, če je zadevni zahtevek vložen v predvidenem roku, oziroma z datumom vložitve zahtevka, če je ta vložen po predvidenem roku.

Odgovor na zahtevek za vzpostavitev storitve oblikuje Upravljavca tarif in odnosov z uporabniki na jasn in razumljiv način ter v odgovor vključi naslednje obvezne vsebine:

- sklic na zahtevek za spremembo ali ukinitve storitve;
- identifikacijsko šifro referenta Upravljavca, ki je prevzel zahtevo;
- datum, od katerega je storitev spremenjena ali ukinjena in se temu ustrezno zaračunava TARI oziroma ustrezna tarifa.

Rok za odgovor na zahtevke za spremembo in ukinitve storitve je trideset (30) delovnih dni.

Rok za odgovor je čas, ki preteče od datuma, ko Upravljavca tarif in odnosov z uporabniki prejme uporabnikovo zahtevo, do datuma, ko Upravljavca pošlje pisni odgovor uporabniku.

Podrobne informacije so na voljo v PRILOGI B.

4.6. NAČINI SPOROČANJA V SKLADU Z 10. ODS. 238. ČL. TUA, ZA NEGOSPODINJSKE UPORABNIKE

V skladu z 10. odst. 238. člena zakonske uredbe št. 152 z dne 3. aprila 2006 "Negospodinjki uporabniki, ki proizvajajo komunalne odpadke iz 183. člena, odstavka 1, črka b-ter), številka 2 in jih ne oddajo javni službi, pač pa dokažejo, da so jih oddali v predelavo, s potrdilom, ki ga izda subjekt, ki izvaja dejavnost predelave odpadkov, so oproščeni plačila sorazmernega dela tarife, ki je odvisen od količine oddanih odpadkov; odločitev taistih uporabnikov za izbiro Upravljavca javne storitve ali tržnega izvajalca velja za obdobje najmanj dveh let."

Kot je določeno v 5. odst. 30. čl. UZM št. 41/2021 (potrjena in spremenjena z Z št. 69 z dne 21. maja 2021) je treba v primeru plačevanja sorazmerne tarife to izbiro sporočiti občini ali Upravljavcu storitve ravnanja z odpadki do 30. junija vsako leto, z veljavnostjo od 1. januarja naslednjega leta.

V skladu z določbami 3. člena sklepa organa ARERA št. 15/2022/R/RIF z dne 18. januarja 2022, poleg tega velja:

1. *"Negospodinski uporabniki, ki vse ali del svojih komunalnih odpadkov oddajo izven javne službe, morajo za namene oprostitve ali znižanja tarifne komponente za odpadke, oddane javni službi, vsako leto do 31. januarja predložiti Upravljavcu tarif in odnosov z uporabniki ustrezno dokumentacijo, ki potrjuje dejanske količine odpadkov, oddanih v predelavo ali reciklažo v preteklem koledarskem letu. Teritorialno pristojna ustanova ima v vsakem primeru pravico, da določi pogostejše pošiljanje takšne dokumentacije";*
2. *Dokumentacija, ki potrjuje dejanske količine odpadkov, oddanih v predelavo ali reciklažo v preteklem koledarskem letu, mora obvezno biti poslana po certificirani elektronski pošti ali z drugim digitalnim sredstvom, ki lahko zagotovi gotovost in preverljivost izmenjave podatkov, in mora vsebovati vsaj naslednje informacije:*
 - a. *identifikacijske podatke uporabnika, vključno z: nazivom podjetja ali ustanove, ki je nosilec uporabniškega mesta, identifikacijsko številko za DDV ali davčno številko za subjekte brez številke za DDV šifro uporabnika;*
 - b. *poštni naslov in naslov certificirane elektronske pošte uporabnika;*
 - c. *identifikacijski podatki uporabniškega mesta: šifra uporabniškega mesta, naslov in katastrski podatki stavbe, vrsta izvajane dejavnosti;*
 - d. *podatke o skupni količini proizvedenih odpadkov, ločeno po posameznih frakcijah;*
 - e. *podatke o količinah odpadkov, ločeno po blagovnih frakcijah, dejansko poslanih v predelavo ali recikliranje zunaj javne službe v predhodnem letu, kot izhaja iz potrjila/potrdil, ki ga/jih izda/izdajo subjekt/subjekti, ki izvaja/izvajajo dejavnost predelave ali recikliranja odpadkov, in morajo biti priložena poslani dokumentaciji;*
 - f. *identifikacijske podatke o obratu/obratih za predelavo ali recikliranje, kamor so bili ti odpadki dostavljeni (naziv ali firma podjetja, identifikacijska številka za DDV ali davčna številka, lokacija, izvajana dejavnost)";*
3. *"V šestdesetih (60) delovnih dneh od datuma prejema dokumentacije iz odstavka 3.2 zgoraj sporoči Upravljavec za tarife in odnose z uporabniki rezultat preverjanja uporabniku".*

4.7. PRITOŽBE, PISNI ZAHTEVKI ZA INFORMACIJE IN POPRAVKE ZARAČUNANIH ZNESKOV ZA STORITVE TARI

Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki zagotovi v svojih poslovalnicah ali na svoji spletni strani **obrazec za pisno pritožbo**, za pisni zahtevek po informacijah ali popravku zaračunanih zneskov, ki ga je možno natisniti ali izpolniti prek spleta.

V vsakem primeru ima uporabnik tudi možnost, da Upravljavcu pošlje pisno pritožbo oziroma pisni zahtevek za popravek zaračunanih zneskov, ne da bi uporabil obrazec iz prejšnje točke, če sporočilo vsebuje vsaj obvezne podatke, navedene spodaj:

- poštni naslov, naslov elektronske pošte ali telefaks, na katerega se pošilja pritožbo;
- identifikacijski podatki uporabnika:
 - ime, priimek in davčna številka;
 - poštni naslov in/ali naslov elektronske pošte;
 - storitev, na katero se pritožba nanaša (zbiranje in prevoz, pometanje in pranje ulic, upravljanje tarif in odnosov z uporabniki);
 - šifra uporabnika z navedbo, kje jo je mogoče najti;
 - naslov in šifro uporabniškega mesta z navedbo, kje jo je mogoče najti;
 - podatke o bančnem/poštnem računu za morebitno vračilo zaračunanih zneskov.

Operaterji, dosegljivi na telefonskih številkah ali kontaktnih točkah, uporabnika seznanijo z načini, kako

vložiti pisne pritožbe, pisne zahteve za informacije in pisne zahteve za popravek zaračunanih zneskov.

Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki oblikuje jasen in razumljiv odgovor na pritožbe, pisne zahteve za informacije in popravke zaračunanih zneskov, pri čemer za pošiljanje utemeljenega odgovora prednostno uporabi naslov elektronske pošte, če uporabnik v svojem obrazcu takšen naslov.

Standardi za najdaljši rok za dostavo odgovora so določeni glede na razvrstitev sporočila, ki jo opravi Upravljavec.

Upravljavec pri razvrščanju pisnih sporočil uporabnikov upošteva merila varnega poslovanja, pri čemer vsak zahtevek opredeli kot pritožbo, če ni mogoče z gotovostjo ugotoviti, ali gre za pisno pritožbo, pisno zahtevo za informacije ali zahtevo za popravek zaračunanih zneskov. Pri razvrščanju se ne upoštevajo primeri poslanih opominov ali ponovitve iste pritožbe ali pisni zahtevki za informacije ali popravek zaračunanih zneskov, če jih Upravljavec prejme v roku, ki je v tem odseku določen za pošiljanje utemeljenega odgovora uporabniku.

Rok za utemeljen odgovor na pisno pritožbo je trideset (30) delovnih dni.

Rok za utemeljen odgovor na pisne zahteve za informacije je trideset (30) delovnih dni.

Rok za utemeljen odgovor na pisne zahteve za popravek zaračunanih zneskov je trideset (60) delovnih dni.

Rok za odgovor je čas, ki preteče od datuma, ko Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki prejme uporabnikovo obvestilo, do datuma, ko Upravljavec pošlje pisni odgovor uporabniku.

Minimalna vsebina odgovorov na zahteve uporabnikov se razlikuje glede na razvrstitev zahtevkov, vsekakor pa morajo vsebovati minimalno vsebino, ki jo organ izrecno določi v 18. členu besedila TQRIF.

Podrobne informacije so na voljo v PRILOGI B.

4.8. PRITOŽBE, PISNI ZAHTEVKI ZA INFORMACIJE O STORITVI ZBIRANJA IN PREVOZA TER ČIŠČENJA IN PRANJA

Upravljavec zbiranja in prevoza ter pometanja in pranja zagotovi v svojih poslovalnicah ali na svoji spletni strani **obrazec za pisno pritožbo**, za pisni zahtevek po informacijah ali popravku zaračunanih zneskov, ki ga je možno natisniti ali izpolniti prek spleta.

V vsakem primeru ima uporabnik tudi možnost, da Upravljavcu pošlje pisno sporočilo, ne da bi uporabil obrazec iz prejšnje točke, če sporočilo vsebuje vsaj obvezne podatke, navedene spodaj:

- poštni naslov, naslov elektronske pošte ali telefaks, na katerega se pošilja pritožbo;
- identifikacijski podatki uporabnika:
 - ime, priimek in davčna številka;
 - poštni naslov in/ali naslov elektronske pošte;
 - storitev, na katero se pritožba nanaša (zbiranje in prevoz, pometanje in pranje ulic, upravljanje tarif in odnosov z uporabniki);
 - šifra uporabnika z navedbo, kje jo je mogoče najti;
 - naslov in šifro uporabniškega mesta z navedbo, kje jo je mogoče najti;

Operaterji, dosegljivi na telefonskih številkah ali kontaktnih točkah, uporabnika seznanijo z načini, kako vložiti pisne pritožbe in pisne zahteve za popravek zaračunanih zneskov.

Upravljavec oblikuje jasen in razumljiv odgovor na pritožbe, pisne zahteve za informacije in popravke zaračunanih zneskov, pri čemer za pošiljanje utemeljenega odgovora prednostno uporabi naslov elektronske pošte, če uporabnik v svojem obrazcu takšen naslov.

Standardi za najdaljši rok za dostavo odgovora so določeni glede na razvrstitev sporočila, ki jo opravi Upravljavec.

Upravljavec pri razvrščanju pisnih sporočil uporabnikov upošteva merila varnega poslovanja, pri čemer vsak zahtevek opredeli kot pritožbo, če ni mogoče z gotovostjo ugotoviti, ali gre za pisno pritožbo ali pisno zahtevo za informacije.

Operaterji, dosegljivi na telefonskih številkah ali kontaktnih točkah, uporabnika seznani z načini, kako vložiti pisne pritožbe.

Rok za utemeljen odgovor na pisno pritožbo je trideset (30) delovnih dni.

Rok za utemeljen odgovor na pisne zahteve za informacije je trideset (30) delovnih dni.

Rok za odgovor je čas, ki preteče od datuma, ko Upravljavec zbiranja in prevoza ter pometanja in pranja prejme uporabnikovo obvestilo, do datuma, ko Upravljavec pošlje pisni odgovor uporabniku.

Minimalna vsebina odgovorov na zahteve uporabnikov se razlikuje glede na razvrstitev zahtevkov, vsekakor pa morajo vsebovati minimalno vsebino, ki jo organ izrecno določi v 18. členu besedila TQRIF.

4.9. KONTAKTNE TOČKE Z UPORABNIKOM

V skladu z regulativno shemo I morajo Upravljavci imeti popolnoma brezplačno telefonsko številko, na katero lahko uporabnik pokliče tako s fiksne kot z mobilne linije, kadar želi:

- pridobiti informacije;
- sporočiti motnje v izvajanju storitev;
- naročiti odvoz na poziv;
- zahtevati popravilo opreme za zbiranje odpadkov na domu.

Izjema je Upravljavec, ki je izključno zadolžen za pometanje in pranje cest.

Na zgoraj navedenih kontaktnih točkah lahko uporabnik pridobi minimalne informacije, ki se nanašajo na:

- program zbiranja odpadkov in pometanja cest za posamezna območja;
- podroben in posodobljen seznam vseh odpadkov, ki jih je mogoče oddati, ter koledar odvozov, ki ga določi Upravljavec;
- opis pravilnega načina oddaje odpadkov;
- lokacijo, ureditev dostopa in delovni čas zbirnih centrov ter seznam odpadkov, ki jih je tam mogoče oddati;
- morebitne olajšave za lastno kompostiranje in kako pridobiti kompostnik;
- nadaljnje predloge za zmanjšanje nastajanja odpadkov.

Podatki o kontaktnih točkah so navedeni v PRILOGI B "Podrobni podatki".

4.10. NAČINI PLAČIL IN PLAČILNA OBDOBJA, OBROČNO PLAČEVANJE IN POPRAVKI ZARAČUNANIH ZNESKOV

Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki pošlje dokument za plačilo vsaj enkrat letno.

V skladu z besedilom TQRIF se dokument za plačilo pošilja največ šestkrat na leto (tj. eden na dva meseca), spremembo pogostosti pošiljanja dokumentov za plačilo pa mora Upravljavec določiti v soglasju z AUSIR.

V primeru letnega zaračunavanja storitve, mora Upravljavec dejavnosti upravljanja tarif in odnosov z uporabniki zagotoviti plačilo v najmanj dveh obrokih s šestmesečnim rokom zapadlosti.

Položnice za posamezne obroke, če so ti predvideni, morajo biti priložene dokumentu za plačilo.

Tudi v primeru pogostejšega zaračunavanja ali večjega števila obrokov Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki zagotovi, da so plačilni roki določeni v rednih časovnih presledkih skozi vse leto, skladno z obdobjem, na katerega se nanaša posamezen dokument.

Rok za plačilo prvega obroka (ali plačila v enem obroku) je najmanj dvajset (20) koledarskih dni od datuma izdaje dokumenta za plačilo.

Uporabnikom je zagotovljen vsaj en brezplačni način plačevanja dolgovanega zneska za uporabo storitve. Če Upravljavec ponuja načine plačevanja, ki so povezani s stroški, se uporabnikom ne smejo zaračunati višji stroški od tistih, ki jih za uporabo takšnih načinov plačila krije Upravljavec sam.

Dokument za plačilo mora biti skladen z določbami Organa iz členov 4, 5, 6, 7 in 8 besedila TITR.

Upravljavec tarif in odnosov z uporabniki je dolžan zagotoviti možnost nadaljnje razdelitve posameznega obroka na več obrokov v naslednjih primerih:

- uporabnikom, ki v skladu z Uredbo predsednika republike št. 445/00 tudi s samoizjavo potrdijo, da so zaradi ekonomske stiske upravičenci do socialnih olajšav, predvidenih za sektorje električne energije in/ali plina in/ali vode;
- drugim uporabnikom v ekonomsko prikrajšanem položaju po merilih, ki jih določi Teritorialno pristojna ustanova;
- če zaračunani znesek za 30 % presega povprečno vrednost dokumentov za plačilo, izdanih v zadnjih dveh (2) letih.

Omenjeni zahtevek za dodatno delitev na obroke mora upravičeni uporabnik predložiti do roka plačila, navedenega v dokumentu za plačilo.

Najnižji znesek, ki se ga deli na nadaljnje obroke, je sto (100) EUR, razen če Upravljavec določi ugodnejše pogoje; položnice za nadaljnje obroke zagotovi Upravljavec.

Zneski nadaljnjih obrokov se lahko povečajo za:

- obresti za odlog plačila, ki ne presegajo referenčne obrestne mere, ki jo določi Evropska centralna banka;
- zamudne obresti, kot jih določa veljavna zakonodaja, šele od dneva, ko poteče rok za obročno plačilo.

Upravljavec ne sme uveljavljati obresti za odlog, če je 30-odstotni prag, ki uporabniku zagotavlja pravico do nadaljnjih obrokov, presežen zaradi dolgotrajne prekinitve pošiljanja dokumentov za plačilo kot posledica dejstev, ki jih je mogoče pripisati Upravljavcu.

Rok za popravek zaračunanih zneskov je sto dvajset (120) delovnih dni.

Čas za popravek zaračunanih in ne dolgovanih zneskov je opredeljen kot čas, ki preteče od datuma, ko Upravljavec prejme od uporabnika pisni zahtevek za popravek v zvezi z dokumentom za plačilo, ki je bil že plačan ali za katerega je bila zahtevana delitev na obroke, do datuma vračila napačno bremenjenega zneska.

Če se pri preverjanju, opravljenem na podlagi pisnega zahtevka za popravek, ugotovi dolg do uporabnika, Upravljavec napačno bremenjeni znesek knjiži v dobro na naslednje načine:

- a) odbitek presežnega zneska v prvem veljavnem dokumentu za plačilo;
- b) neposredno nakazilo, kadar znesek, ki ga je treba nakazati v dobro, presega znesek v breme v dokumentu za plačilo ali kadar datum izdaje prvega veljavnega dokumenta za plačilo ne omogoča upoštevanja splošnega standarda 120 delovnih dni.

Ne glede na zgoraj navedeno ima Upravljavec pravico v prvem veljavnem dokumentu za plačilo v dobro uporabnika knjižiti presežni znesek, če je ta znesek nižji od petdeset (50) EUR.

Podrobne informacije so na voljo v PRILOGI B.

4.11. STORITVE ODVOZA ODPADKOV NA POZIV IN KAKO JIH PRIDOBITI

V upravljalnih območjih, kjer so prisotni in delujejo zbirni centri oziroma alternativni sistemi zbiranja poleg zbiranja na domu in ki jih uporabniki lahko koristijo za oddajanje kosovnih odpadkov, je predviden odvoz z domačega naslova za skupno 5 (pet) kosov do največjega skupnega volumna približno 1 m³ ob vsakem odvozu, z odlagališča ob robu ceste, na naslednje načine:

- en odvoz letno po ugodni ceni;
- za ostale odvoze mora uporabnik plačati ceno po ceniku (ki je na voljo na spletni strani Upravljavca).

Upravljavec si v vsakem primeru pridržuje pravico, da preveri prostorninsko ustreznost zahtevanega odvoza glede na uporabljene naprave za zbiranje.

Morebitni ugodnejši pogoji v zvezi z zgoraj opisanimi so navedeni v PRILOGI B "Podrobni podatki" za posamezne Občine.

V upravljalnih območjih, kjer niso prisotni in ne delujejo zbirni centri oziroma alternativni sistemi zbiranja poleg zbiranja na domu, ki bi jih uporabniki lahko koristili za oddajanje kosovnih odpadkov, je vsakemu uporabniku zagotovljena storitev odvoza na poziv brez stroškov za kosovne odpadke največ 1 (enkrat) mesečno, vsakič je dovoljeno oddati največ pet (5) kosov do skupnega volumna približno 1 m³, odloženo ob robu ceste.

Storitev brezplačnega odvoza kosovnih odpadkov na poziv v obsegu 1 (enkrat) mesečno za največ pet (5) kosov do skupnega volumna približno 1 kubičnega metra na odvoz, z roba ceste, je v vsakem primeru zagotovljena naslednjim kategorijam uporabnikov:

- uporabniki, ki v skladu z Uredbo predsednika republike št. 445/00 tudi s samoizjavo potrdijo, da so zaradi ekonomske stiske upravičenci do socialnih olajšav, predvidenih za sektorje električne energije in/ali plina in/ali vode;
- uporabniki, ki živijo sami in so fizično šibki: starejši (65 let in več) in invalidi.

Zahtevo za odvoz z domačega naslova lahko uporabnik odda po elektronski pošti, telefonu ali na kateri koli kontaktni točki, ki jo da na voljo Upravljavec (glej PRILOGO B).

Uporabnik mora Upravljavcu zagotoviti naslednje minimalne informacije za izvedbo storitve:

- identifikacijski podatki uporabnika:
 - ime, priimek in davčna številka;
 - šifra uporabnika;
 - šifro uporabniškega mesta in naslov uporabniškega mesta, s katerega se zahteva odvoz;
 - naslov elektronske pošte ali telefonsko številko, na katero je uporabnika možno kontaktirati za izvedbo storitve;
- podatki o odpadkih, ki jih je treba odpeljati, zlasti vrsta in število/volumen odpadkov.

Za dostop do brezplačnih storitev mora imeti uporabnik poravnano plačilo tarife za odpadke.

Rok za odvoz odpadkov na poziv je petnajst (15) delovnih dni.

Rok za odvoz odpadkov na poziv je opredeljen kot čas od datuma prejema uporabnikove zahteve do datuma, ko se odvoz opravi.

4.12. UKREPI V PRIMERU MOTENJ STORITVE IN POPRAVILA OPREME ZA ZBIranJE ODPADKOV NA DOMU

Sporočilo o moteni storitvi lahko uporabnik predloži Upravljavcu po pošti, elektronski pošti, v poslovalnici ali prek spleta (če je na voljo) ali po telefonu.

Na enak način lahko odda zahtevek za popravilo ali zamenjavo opreme za zbiranje odpadkov na domu.

Rok za ukrepanje v primeru sporočila o moteni storitvi je:

- pet (5) delovnih dni, če ogled ni potreben;
- deset (10) delovnih dni, če je potreben ogled.

Rok za ukrepanje v primeru sporočila o motnji storitve je opredeljen kot čas od trenutka, ko Upravljavec zbiranja in prevoza oziroma Upravljavec pometanja in pranja cest, sprejme sporočilo od uporabnika, do trenutka, ko je motnja storitve odpravljena.

Rok za popravilo opreme za zbiranje odpadkov na domu je:

- deset (10) delovnih dni, če ogled ni potreben;
- petnajst (15) delovnih dni, če je potreben ogled.

Rok za popravilo opreme za zbiranje odpadkov na domu je opredeljen kot čas od datuma, ko Upravljavec zbiranja in prevoza prejme zahtevo uporabnika, do datuma, ko je oprema popravljena ali zamenjana.

4.13. PROGRAM DEJAVNOSTI ZBIRANJA IN PREVOZA

Na institucionalni spletni strani Upravljavca (oziroma občin, ki neposredno same upravljajo te storitve) so navedeni:

- *Program dejavnosti zbiranja in prevoza* (pripravi ga pristojni Upravljavec), iz katerega je mogoče za vsako cesto/ulico območja upravljanja razbrati predviden datum in časovni interval za izvajanje dejavnosti, ter frakcijo odpadkov, ki se zbira. S pomočjo tega orodja je omogoča ugotoviti, katere od načrtovanih storitev so opravljene pravočasno, tudi za beleženje morebitnih prekinitev. Vse bistvene posodobitve *Programa*, ki vplivajo na spremembe pogostosti zbiranja in so namenjene izboljšanju učinkovitosti, uspešnosti in gospodarnosti izvajanja dejavnosti, mora potrditi Občina na predlog Upravljavca in v sodelovanju z AUSIR ter o njih nemudoma obvestiti uporabnike na način in s sredstvi obveščanja, določenimi v tem dokumentu; o vseh bistvenih spremembah pogojev izvajanja storitev je treba zainteresirane uporabnike obvestiti na način, določen v besedilu TITR;
- *Zemljevid različnih območij zbiranja odpadkov ob cesti in na bližnjih odjemnih mestih* (ki ga pripravi pristojni Upravljavec, če ni že opredeljen v *Programu* iz prejšnje točke), na katerem je za vsak del ozemlja navedeno število zabojnikov in frakcije odpadkov, ki se zbirajo ločeno. Vsako posodobitev, ki bistveno spremeni zemljevid, mora Upravljavec vnesti in o njej nemudoma obvestiti uporabnike na način in s sredstvi obveščanja, določenimi v tem dokumentu.

Podrobne informacije so na voljo v PRILOGI B.

4.14. PROGRAM DEJAVNOSTI POMETANJA IN PRANJA CEST

Na institucionalni spletni strani Upravljavca (oziroma občin, ki neposredno same upravljajo te storitve) je naveden *Program dejavnosti pometanja in pranja* (pripravi ga pristojni Upravljavec), iz katerega je mogoče za vsako cesto in tržno površino razbrati predviden datum in časovni interval za izvedbo dejavnosti. S pomočjo tega orodja je omogoča ugotoviti, katere od načrtovanih storitev so opravljene pravočasno, tudi za beleženje morebitnih prekinitev. Vse bistvene posodobitve, ki vplivajo na spremembe pogostosti pometanja/pranja in so namenjene izboljšanju učinkovitosti, uspešnosti in gospodarnosti izvajanja dejavnosti, mora potrditi Občina na predlog Upravljavca in v sodelovanju z AUSIR ter o njih nemudoma obvestiti uporabnike na način in s sredstvi obveščanja, določenimi v tem dokumentu. O vseh bistvenih spremembah pogojev izvajanja storitev je treba zainteresirane uporabnike obvestiti na način, določen v besedilu TITR.

Podrobne informacije so na voljo v PRILOGI B.

4.15. NEPREKINJENOST IN REDNOST STORITEV ZBIRANJA IN POMETANJA

Vsaka načrtovana dejavnost, ki je Upravljavec ne izvede v skladu s programi iz prejšnjih odstavkov, mora biti izvedena v roku za nadoknaditev, da ne bi prišlo do prekinitve storitve.

Rok za nadoknaditev se razlikuje glede na vrsto storitve, značilnosti zadevnega območja in število potencialno prizadetih uporabnikov (glej zemljevid v PRILOGI B) ter je naveden v nadaljevanju:

Rok za nadoknaditev storitve zbiranja odpadkov na domu, ki ni bila opravljena pravočasno, je:

- štiriindvajset (24) ur.

Rok za nadoknaditev storitve zbiranja odpadkov ob cesti, ki ni bila opravljena pravočasno, je::

- štiriindvajset (24) ur v območjih večjega pomena in/ali gosto poseljenih območjih in/ali v turističnih sezonah, v vsakem primeru pa za frakcijo organskih odpadkov v juniju, juliju in avgustu;
- dvainsedemdeset (72) ur za druge primere.

Rok za nadoknaditev storitve pometanja, ki ni bila opravljena pravočasno, je::

- štiriindvajset (24) ur v območjih večjega pomena in/ali gosto poseljenih območjih in/ali v turističnih sezonah, ter v območjih, namenjenih posebni rabi, kot so tržnice in razni dogodki;
- v dveh (2) delovnih dneh v drugih okoliščinah in če se načrtovana storitev izvaja vsakih štirinajst dni, oziroma v treh (3) če se izvaja enkrat mesečno.

Prekinitve storitve zbiranja in pometanja se začne z dnem, ko se izteče rok za nadoknaditev storitve.

Upravljavec opredeli tudi vzroke za prekinitve storitve, ki so lahko povezani z:

- a. višja sila, ki se razume kot dejanja javnih organov, izjemni naravni dogodki, zaradi katerih je pristojni organ razglasil stanje naravne katastrofe, stavke, prekinitve cestnega prometa zaradi nesreč ali odredb javnih organov, nezmožnost pridobitve dovoljenj, neugodne vremenske razmere izjemne resnosti, ki so ustrezno dokumentirane, ter nerazpoložljivost obratov za predelavo;
- b. vzroki, ki jih je mogoče pripisati uporabniku, oziroma škoda ali ovire, ki jih povzročijo tretje osebe iz razlogov, ki jih ni mogoče pripisati Upravljavcu, v primeru storitve zbiranja na domu zamuda ali neizpostavitve vrečk ali zabojnikov ob dnevih in urah, navedenih v koledarju;
- c. vzroki, ki jih je mogoče pripisati Upravljavcu in se razumejo kot vsi drugi vzroki, ki niso navedeni pod črkama a) in b) zgoraj, vključno z vzroki, ki niso ugotovljeni..

Najdaljše trajanje prekinitve je 24 ur in je opredeljeno kot čas od začetka prekinitve do trenutka, ko se neizvedeno storitev izvrši.

4.16. VARNOST STORITEV RAVNANJA S KOMUNALNIMI ODPADKI (NUJNO UKREPANJE)

Družba A&T 2000 SPA je za prijave nevarnih situacij, povezanih s storitvijo, vzpostavila posebno brezplačno telefonsko številko, ki je na voljo 24 ur na dan in omogoča neposredno povezavo z operaterjem za nujne primere.

Ta številka je rezervirana izključno za institucionalne subjekte, ki so pooblaščen za aktiviranje službe za nujne primere, kot so policija, pristojni občinski organi.

Številka je na voljo samo za naslednje primere:

- odstranjevanje zapuščenih odpadkov, ki povzročajo varnostne težave, ker ovirajo promet in/ali povzročajo propadanje;
- odstranitev cestnih odpadkov po nesrečah, ki ovirajo promet ali povzročajo nevarnost, po predhodnem preverjanju upravljavca, ali so stroški storitve kriti z ustreznim zavarovanjem oškodovanca;
- zvrnitev ali napačno nameščanje zabojnikov in smetnjakov s posledičnim oviranjem prometa.

Splošni standard glede roka za prihod službe za nujne primere na kraj klica je štiri (4) ure.

Če je treba pred odstranitvijo zapuščenih odpadkov opredeliti njihove lastnosti, Upravljavec v štirih (4) urah po prihodu na kraj poziva zavaruje in ogradi območje, pri čemer zagotovi zaščito okolja, oseb ali premoženja. Rok za odstranitev odpadkov v nobenem primeru ne sme biti daljši od petnajstih (15) delovnih dni od zavarovanja območja.

4.17. DODATNI IN IZBOLJŠANI STANDARDI TER UKREPI ZA ZAŠČITO UPORABNIKA

Za vse dodatne ali izboljšane standarde in ukrepe za zaščito uporabnika glejte PRILOGO B "Podrobni podatki" posamezne Občine.

Priloga A - PREGLEDNE TABELE

Tabela 1 - Kazalniki kakovosti storitev in njihove mejne vrednosti.

KAZALNIKI KAKOVOSTI	MEJNA VREDNOST	PRISTOJNI UPRAVLJAVEC
Splošna raven pogodbene kakovosti		
Odgovori na zahtevke za prijavo v sistem storitev	v 30 delovnih dneh	Upravljavec tarif
Dobava opreme za zbiranje brez ogleda na kraju samem	v 5 delovnih dneh	Upravljavec tarif/A&T 2000 SPA
Dobava opreme za zbiranje z ogledom na kraju samem	v 10 delovnih dneh	Upravljavec tarif/A&T 2000 SPA
Odgovori na zahtevke za spremembo ali ukinitvev storitve	v 30 delovnih dneh	Upravljavec tarif
Odgovori na pisne pritožbe	v 30 delovnih dneh	Upravljavec tarif/A&T 2000 SPA
Odgovori na pisne zahtevke za informacije	v 30 delovnih dneh	Upravljavec tarif/A&T 2000 SPA
Odgovori na pisne zahtevke za popravek zaračunanih zneskov	v 60 delovnih dneh	Upravljavec tarif
Povprečni čakalni čas med odgovorom na klic in začetkom pogovora z operaterjem ali koncem klica zaradi prekinitve pred začetkom pogovora z operaterjem	≤ 240 sekund	Upravljavec tarif/A&T 2000 SPA
Popravki zaračunanih zneskov	v 120 delovnih dneh	Upravljavec tarif
Odvoz odpadkov na poziv	v 15 delovnih dneh	A&T 2000 SPA
Ukrepanje po obvestilu o motenih storitvah, brez ogleda	v 5 delovnih dneh	A&T 2000 SPA
Ukrepanje po obvestilu o motenih storitvah, z ogledom	v 10 delovnih dneh	A&T 2000 SPA
Ukrepanje na podlagi zahtevkov za popravilo opreme za zbiranje odpadkov na domu, brez ogleda	v 10 delovnih dneh	A&T 2000 SPA
Ukrepanje na podlagi zahtevkov za popravilo opreme za zbiranje odpadkov na domu, z ogledom	v 15 delovnih dneh	A&T 2000 SPA
Splošna raven tehnične kakovosti		
Točnost storitev zbiranja in prevoza	se ne uporablja	A&T 2000 SPA
Razširjenost neprenapolnjenih zabojnikov za zbiranje odpadkov ob cestah in na bližnjih odjemnih mestih	se ne uporablja	A&T 2000 SPA
Trajanje prekinitev storitev zbiranja in prevoza	ne presega 24 ur od izteka roka za nadoknadev	A&T 2000 SPA
Točnost storitev pometanja in pranja cest	se ne uporablja	Upravljavec pometanja
Trajanje prekinitev storitev pometanja in pranja cest	ne presega 24 ur od izteka roka za nadoknadev	Upravljavec pometanja

Prihod osebja, ki ga Upravljavec zadolži za ukrepanje v nujnih primerih	v štirih urah od začetka pogovora z operaterjem	A&T 2000 SPA
---	---	--------------

Tabela 2 - Predvidene obveznosti v zvezi s storitvami.

Sprejetje in objava enotne Listine o kakovosti storitev
Načini prijave v sistem storitev
Načini za spremembo ali ukinitve storitve
Postopek za obravnavo pritožb, pisnih zahtevkov za informacije in popravek zaračunanih zneskov
Obveznosti telefonskih storitev
Načini plačil in plačilna obdobja, obročno plačevanje in popravki zaračunanih zneskov
Obveznosti v zvezi s storitvami odvoza odpadkov na poziv in načini za pridobitev teh storitev
Obveznosti v zvezi z motenimi storitvami in popravilom opreme za zbiranje odpadkov na domu
Priprava zemljevida različnih območij, kjer se zbira odpadke ob cesti in na bližnjih odjemnih mestih
Priprava programa dejavnosti zbiranja in prevoza
Priprava programa dejavnosti pometanja in pranja cest
Obveznosti v zvezi z varnostjo storitev ravnanja s komunalnimi odpadki