



CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Friuli-Venezia Giulia

ALLEGATO B

SCHEDE DI DETTAGLIO

COMUNE DI LESTIZZA

In vigore dal 01/01/2023

AMBITI DI COMPETENZA DEI GESTORI

La tabella riassume i Gestori di riferimento per ciascun servizio facente parte della gestione integrata dei rifiuti urbani.

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	GESTORE	CERTIFICAZIONI
1.1. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI	A&T 2000 SPA	/
1.2. SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	A&T 2000 SPA	/
1.3. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	A&T 2000 SPA	/
1.4. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	A&T 2000 SPA	/

1. SERVIZIO DI GESTIONE DELLE TARIFFE E RAPPORTO CON GLI UTENTI

1.1 GESTORE

A&T 2000 SPA

1.2 PUNTI DI CONTATTO

Servizio di gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti	
Tel./Numero verde	800 482760 – Interno 3
Mail	tia@aet2000.it
Pec	aet2000@pec.it
Sportello	presso la sede comunale di Lestizza martedì dalle 14.30 alle 16.30 PREVIO APPUNTAMENTO

1.3 ATTIVAZIONE/VARIAZIONE/CESSAZIONE

Le utenze residenti nel Comune di LESTIZZA devono presentare richiesta/dichiarazione di attivazione/variazione/cessazione del servizio al Gestore entro 90 giorni dalla data di inizio dell'evento.

1.4 MODALITÀ E PERIODICITÀ DEI PAGAMENTI

Il corrispettivo per la fruizione del servizio di raccolta dei rifiuti urbani è imputato alle singole utenze attraverso l'emissione periodica di fatture. Le scadenze per il pagamento delle fatture sono riportate nel documento stesso. La tariffa di gestione dei rifiuti urbani viene incassata direttamente dal Gestore attraverso il sistema PagoPa.

1.5 CONSEGNA CONTENITORI

Il Gestore rende disponibili le attrezzature per la raccolta dei rifiuti con il sistema Porta a porta. La prima fornitura di contenitori è disponibile presso lo sportello dedicato di cui al punto 1.2.

Per le successive necessità di contenitori e/o per le sostituzioni, la consegna è effettuata presso lo sportello o presso il centro di raccolta a disposizione dell'utenza, previa compilazione di apposito modulo disponibile sul sito www.aet2000.it. Per le utenze non domestiche, la consegna dei contenitori con volumetria superiore a litri 320 è effettuata a domicilio entro 10 giorni lavorativi, previo sopralluogo.

1.6 RETTIFICA IMPORTI

La rettifica degli importi, a seguito dell'iter di valutazione sull'ammissibilità della richiesta è 120 giorni lavorativi dalla data di ricezione.

1.7 RATEIZZAZIONE

La dilazione di pagamento attuata attraverso la rateizzazione avviene attraverso le seguenti modalità:

- Rateizzazione secondo le modalità indicate al punto 4.10 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi;
- Rateizzazione anche per fatture già scadute, indipendentemente dall'importo dovuto, attraverso richiesta scritta. La concessione di rateizzazione avviene dopo l'iter di valutazione di accoglimento della richiesta da parte del Gestore;
- Rateizzazione a seguito di emissione di avviso di accertamento secondo a quanto disposto dall'art. 1 della L. 160/2019.

1.8 INFO/RECLAMI

I reclami inerenti questa sezione seguono le indicazioni di cui al punto 4.7 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi.

2. SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI

2.1 GESTORE

A&T 2000 S.P.A.

Attività svolte dal Gestore	Servizio di raccolta, trasporto e trattamento rifiuti
	Servizi domiciliari
	Risposte a informazioni/ segnalazioni su reclami

2.2 PUNTI DI CONTATTO

Servizio di raccolta e trasporto rifiuti	
Tel./Numero verde	800 482760 opzione 1
Mail	raccolte@aet2000.it
Pec	aet2000@pec.it
Sportello	presso la sede comunale di Lestizza martedì dalle 14.30 alle 16.30 PREVIO APPUNTAMENTO

2.3 CONSEGNA CONTENITORI

Il Gestore mette a disposizione un idoneo numero di contenitori, anche a perdere, per le diverse frazioni di rifiuti urbani, sulla base del tipo di utenza, dell'accessibilità e della conformazione urbanistica delle varie zone territoriali e delle modalità di raccolta. Compatibilmente con le modalità di svolgimento del servizio stabilite al successivo punto 2.4, l'utilizzo di eventuali contenitori di proprietà privata è consentito solo previa autorizzazione del Gestore.

Fornitura sacchetti	I sacchetti possono essere ritirati esclusivamente presso il centro di raccolta di cui al successivo punto 2.6.
Fornitura contenitori raccolta	Avviene presso lo sportello di cui al punto 2.2 previa compilazione e invio al Gestore di un apposito modulo di richiesta/sostituzione contenitori.

2.4 MODALITÀ DI EROGAZIONE E CALENDARIO DI RACCOLTA

TIPOLOGIE DI RIFIUTI RACCOLTE CON LA MODALITÀ PORTA A PORTA

CARTA/CARTONE	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze Non Domestiche
Modalità di conferimento	Porta a Porta (per particolari esigenze anche nei Centri di Raccolta)
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Il conferimento dei rifiuti avviene posizionando il bidoncino di colore giallo, da parte delle utenze, nelle immediate vicinanze della propria abitazione o attività.
Lavaggio contenitori	Il lavaggio è a cura dell'utente.
Rilevamento dati	/
Frequenza	La frequenza di raccolta è quindicinale a settimane alterne rispetto alla raccolta degli imballaggi in plastica + lattine. La giornata di raccolta è indicata nella TABELLA CALENDARIO. Orario di raccolta: dalle ore 6.00 del mattino.
Altre informazioni	Nel caso in cui la produzione di rifiuto di carta/cartone ecceda la capienza dei contenitori in dotazione, il conferimento può avvenire con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none">• utilizzo di sacchi e borse di carta, scatole di cartone, pacchi di carta legati con spago in fibra naturale;• il cartone può anche essere conferito sfuso, ripiegato e appiattito.

IMBALLAGGI IN PLASTICA + LATTINE	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze Non Domestiche
Modalità di conferimento	Porta a Porta (per particolari esigenze anche nei Centri di Raccolta)
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Il conferimento dei rifiuti avviene posizionando il sacchetto di colore azzurro, da parte delle utenze, nelle immediate vicinanze della propria abitazione o attività.
Lavaggio contenitori	Il lavaggio dei contenitori è a cura dell'utente.
Rilevamento dati	/

Frequenza	La frequenza di raccolta è quindicinale a settimane alterne rispetto alla raccolta di carta/cartone e la giornata di raccolta è indicata nella tabella sottostante. Orario di raccolta: dalle ore 6.00 del mattino.
Altre informazioni	In caso la produzione di rifiuto ecceda la capienza dei contenitori in dotazione il conferimento dei rifiuti può avvenire con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • sacchi di plastica trasparenti (escluso colore giallo e rosso); • le cassette di plastica per ortofrutticoli e altri imballaggi di grandi dimensioni possono essere conferite sfuse.

IMBALLAGGI IN VETRO E VETRO	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze Non Domestiche
Modalità di conferimento	Porta a Porta (per particolari esigenze anche nei Centri di Raccolta)
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Il conferimento dei rifiuti avviene posizionando il bidoncino di colore verde, da parte delle utenze, nelle immediate vicinanze della propria abitazione o attività.
Lavaggio contenitori	Il lavaggio dei contenitori è a cura dell'utente.
Rilevamento dati	/
Frequenza	La frequenza di raccolta è quindicinale per le utenze domestiche e settimanale per le utenze non domestiche tipo bar, ristoranti e simili. La giornata di raccolta è indicata nella TABELLA CALENDARIO. Orario di raccolta: dalle ore 6.00 del mattino.
Altre informazioni	Nel caso in cui la produzione di rifiuto ecceda la capienza dei contenitori in dotazione il conferimento dei rifiuti può avvenire con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • utilizzo di secchio o bacinella da porre a fianco al contenitore assegnato (non è consentito l'uso di scatole in cartone)

ORGANICO UMIDO	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze Non Domestiche
Modalità di conferimento	Porta a Porta
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Il conferimento dei rifiuti avviene posizionando il bidoncino di colore marrone, da parte delle utenze, nelle immediate vicinanze della propria abitazione o attività.
Lavaggio contenitori	Il lavaggio dei contenitori è a cura dell'utente.
Rilevamento dati	/
Frequenza	La frequenza di raccolta è bisettimanale. Le giornate di raccolta sono indicate nella TABELLA CALENDARIO. Orario di raccolta: dalle ore 6.00 del mattino.
Altre informazioni	Il servizio viene offerto a tutti gli utenti, con possibilità di rinunciare al servizio in caso di compostaggio domestico o di comunità. Nel caso in cui la produzione di rifiuto ecceda la capienza dei contenitori in dotazione il conferimento dei rifiuti può avvenire con le seguenti modalità: <ul style="list-style-type: none"> • utilizzo di secchio o bacinella da porre a fianco del contenitore assegnato.

SECCO RESIDUO	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze Non Domestiche
Modalità di conferimento	Porta a Porta
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Per le utenze domestiche il conferimento dei rifiuti avviene attraverso l'utilizzo del sacchetto di colore giallo dotato di apposito legaccio e fornito esclusivamente dal Gestore, posizionando tale sacchetto nelle immediate vicinanze della propria abitazione. Per le utenze non domestiche è previsto l'utilizzo di sacchi rossi dotati di apposito legaccio e forniti esclusivamente dal Gestore o in alternativa di cassonetti da litri 1100, da posizionarsi solamente nella giornata di raccolta nelle immediate vicinanze della propria attività.
Lavaggio contenitori	Il lavaggio dei contenitori è a cura dell'utente.
Rilevamento dati	/
Frequenza	La frequenza di raccolta è settimanale. La giornata di raccolta è indicata nella TABELLA CALENDARIO. Orario di raccolta: dalle ore 2.00 del mattino.
Altre informazioni	/

PANNOLINI/PANNOLONI E TRAVERSE SALVALETTO	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze Non Domestiche
Modalità di conferimento	Porta a Porta
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	La raccolta avviene posizionando nelle immediate vicinanze della propria abitazione o della propria attività il sacco verde o l'apposito contenitore fornito dal Gestore.
Lavaggio contenitori	Il lavaggio dei contenitori è a cura dell'utente.
Rilevamento dati	/
Frequenza	La frequenza di raccolta è settimanale. La giornata di raccolta è indicata nella TABELLA CALENDARIO. Orario di raccolta: dalle ore 2.00 del mattino.
Altre informazioni	Il servizio viene offerto solamente agli utenti che necessitano del servizio, attraverso la compilazione e la trasmissione al Gestore di apposito modulo. È obbligatoria la disdetta qualora l'utenza non abbia necessità di questo servizio.

TABELLA CALENDARIO

SERVIZIO DI RACCOLTA	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
CARTA/CARTONE (quindicinale a settimane alterne)						
IMBALL. PLASTICA+LATTINE (quindicinale, a settimane alterne)						
IMBALL. VETRO E VETRO (quindicinale per ut. dom. / settimanale alcune u.n.d)						
ORGANICO UMIDO (bisettimanale)						
SECCO RESIDUO (settimanale)						
PANNOLINI/PANNOLONI (settimanale - servizio a richiesta)						

Per le giornate effettive di raccolta, tenuto conto di eventuali festività, il calendario di raccolta per l'anno 2023 è quello di seguito indicato:

ANNO 2023

Raccolta CARTA/CARTONE:

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
02	13	13	10	08	05	03	14	11	09	06	04
16	27	27	24	22	19	17	28	25	23	20	18
30						31					30

Raccolta IMBALL. PLASTICA + LATTINE:

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
09	06	06	03	15	12	10	07	04	02	13	11
23	20	20	17	29	26	24	21	18	16	27	24
			30						30		

Raccolta IMBALL. VETRO E VETRO

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
09	06	06	03	15	12	10	07	04	02	13	11
23	20	20	17	29	26	24	21	18	16	27	24
			30						30		

Raccolta UMIDO-ORGANICO

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
04	01	01	01	03	03	01	02	02	04	01	02
07	04	04	05	06	07	05	05	06	07	04	06
11	08	08	08	10	10	08	09	09	11	08	09
14	11	11	12	13	14	12	12	13	14	11	13
18	15	15	15	17	17	15	16	16	18	15	16
21	18	18	19	20	21	19	19	20	21	18	20
25	22	22	22	24	24	22	23	23	25	22	23
28	25	25	26	27	28	26	26	27	28	25	27
		29	29	31		29	30	30		29	30

Raccolta SECCO RESIDUO

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
07	04	04	01	06	03	01	05	02	07	04	02
14	11	11	08	13	10	08	12	09	14	11	09
21	18	18	15	20	17	15	19	16	21	18	16
28	25	25	22	27	24	22	26	23	28	25	23
			29			29		30			30

Raccolta PANNOLINI/PANNOLONI

GEN	FEB	MAR	APR	MAG	GIU	LUG	AGO	SET	OTT	NOV	DIC
04	01	01	05	03	07	05	02	06	04	01	06
11	08	08	12	10	14	12	09	13	11	08	13
18	15	15	19	17	21	19	16	20	18	15	20
25	22	22	26	24	28	26	23	27	25	22	27
		29		31			30			29	

TIPOLOGIE DI RIFIUTI RACCOLTE CON MODALITÀ MISTA, A DOMICILIO SU RICHIESTA, OPPURE PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA.

Ingombranti, metallo, verde, legno, Raee (Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze non domestiche (solo per i rifiuti indicati nell'allegato L-quater del D.lgs 116/2020 e per i RAEE secondo la normativa D.lgs. 49/2014 e Accordo Anci-CdCRAEE).
Modalità di conferimento	Raccolta domiciliare Centro di Raccolta
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	/
Lavaggio contenitori	/
Rilevamento dati	Rilevamento dati ai fini di un'eventuale fatturazione.
Frequenza	Le giornate di servizio per la raccolta domiciliare sono stabilite nel Programma delle attività di raccolta e trasporto reperibile all'indirizzo internet www.aet2000.it .
Altre informazioni	/

TIPOLOGIE DI RIFIUTI RACCOLTE PRESSO IL CENTRO DI RACCOLTA.

Plastiche dure, oli e grassi vegetali, pitture e vernici, batterie e accumulatori al piombo, olio motore, imballaggi di sostanze pericolose, bombolette spray, Inerti, pneumatici, lastre vetro, cartucce e toner esausti, pile scariche, farmaci scaduti, abbigliamento, tessili	
Utenze interessate	Utenze Domestiche Utenze Non Domestiche (solo per i rifiuti indicati nell'allegato L-quater del D.lgs 116/2020).
Modalità di conferimento	Possono essere conferiti presso il Centro di raccolta.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Per le pile e i farmaci, sono inoltre presenti dei contenitori presso le relative attività correlate (tabacchini, negozi di elettronica, farmacie, ambulatori, ecc.).
Lavaggio contenitori	/
Rilevamento dati	Il rilevamento dei dati avviene solamente per gli accessi presso i CDR.
Frequenza	Non c'è una frequenza di svuotamento dei contenitori, bensì al riempimento dello stesso.
Altre informazioni	/

TIPOLOGIE DI RIFIUTI RACCOLTE PRESSO CONTENITORI STRADALI O PRESSO UTENZE CORRELATE

Farmaci scaduti	
Utenze interessate	Utenze Domestiche
Modalità di conferimento	Conferimento presso contenitori posizionati lungo le strade o presso le utenze correlate.
Fornitura contenitori o ubicazione contenitori	Ubicazione contenitori per Farmaci scaduti: - Calle S. Giacomo, 3 - dietro la chiesa - Piazza Assunzione, Santa Maria di Sclaunico (vicino alla fermata degli autobus) - Piazza San Martino, 17, Galleriano - Piazza San Valentino, Sclaunico (vicino alla fermata degli autobus) - Via G. Da Udine, 10, Villacaccia - Via Saccomano, 10, Nespoledo - c/o ambulatorio
Lavaggio contenitori	A cura del Gestore
Rilevamento dati	/
Frequenza	La frequenza di svuotamento è bimestrale.
Altre informazioni	/

2.5 SERVIZIO DOMICILIARE A CHIAMATA

Il Gestore garantisce il ritiro a domicilio su chiamata dei seguenti rifiuti: Ingombranti, verde, rifiuti in legno di grandi dimensioni, raee (rifiuti da apparecchiature elettriche/elettroniche), con le seguenti modalità:
Per l'anno 2023:

- Primo ritiro a euro **16,50** + imposta TEFA (ex addizionale regionale).
- Successivi ritiri a euro **33,00** + imposta TEFA (ex addizionale regionale)

Per l'anno 2024 e successivi:

- Primo ritiro gratuito;
- Successivi ritiri a euro **33,00** + imposta TEFA (ex addizionale regionale).

2.6 CENTRO DI RACCOLTA

Indirizzo:	VIA SCLAUNICCO
Orari:	Orario invernale (ora solare) Mercoledì: 8.00 – 12.00 Sabato: 8.00 – 12.00 e 14.00 – 17.00 Orario estivo (ora legale) Mercoledì: 8.00 – 12.00 Sabato: 8.00 – 12.00 e 15.00 – 18.00
Rifiuti conferibili	Ingombranti, metallo, verde, legno, Raee (Rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche), Plastiche dure, oli e grassi vegetali, pitture e vernici, batterie e accumulatori al piombo, olio motore, imballaggi di sostanze pericolose, bombolette spray, Inerti, pneumatici, lastre vetro, cartucce e toner esauriti, pile scariche, farmaci scaduti, abbigliamento, tessili, carta/cartone. Sono conferibili anche altri rifiuti da raccolta porta a porta, previo accordo con il gestore.

2.7 INFO/SEGNALAZIONI/RECLAMI

I reclami inerenti questa sezione seguono le indicazioni di cui al punto 4.8 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi.

3. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO

3.1 GESTORE

COMUNE DI LESTIZZA / A&T 2000 SPA

3.2 PUNTI DI CONTATTO

Servizio di spazzamento e lavaggio strade	
Tel./Numero verde	0432 761935 interno 2
Mail	tecnico@comune.lestizza.ud.it
Pec	comune.lestizza@certgov.fvg.it
Sportello	presso la sede comunale di Lestizza Lunedì 10:00-12:30 Martedì 16:00-18:15 Giovedì 16:00-18:15 Venerdì 10:00-12:30

3.3 PROGRAMMA/MAPPATURA

I servizi di spazzamento stradale sono prestabiliti e organizzati secondo necessità. Possibili situazioni contingenti e imprevedibili (eventi sociali, meteorologici, ecc.) rendono opportuna una riprogrammazione dei servizi eventualmente programmati.

Il servizio di spazzamento delle strade e delle zone pedonali viene svolto mediante l'uso di mezzi meccanizzati e con l'assistenza di personale a terra dotato di soffiatore.

3.4 INFO/SEGNALAZIONI/RECLAMI

I reclami inerenti questa sezione seguono le indicazioni di cui al punto 4.8 della parte generale della Carta della Qualità dei Servizi.

4. ALTRI SERVIZI SECONDARI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

4.1 GESTORE

A&T 2000 SPA

4.2 PUNTI DI CONTATTO

Altri servizi secondari di gestione dei rifiuti urbani	
Tel./Numero verde	800 482760 – Interno 1
Mail	tecnico@aet2000.it
Pec	aet2000@pec.it

Sportello	presso la sede comunale di Lestizza martedì dalle 14.30 alle 16.30 PREVIO APPUNTAMENTO
-----------	---

4.3. ALTRI SERVIZI

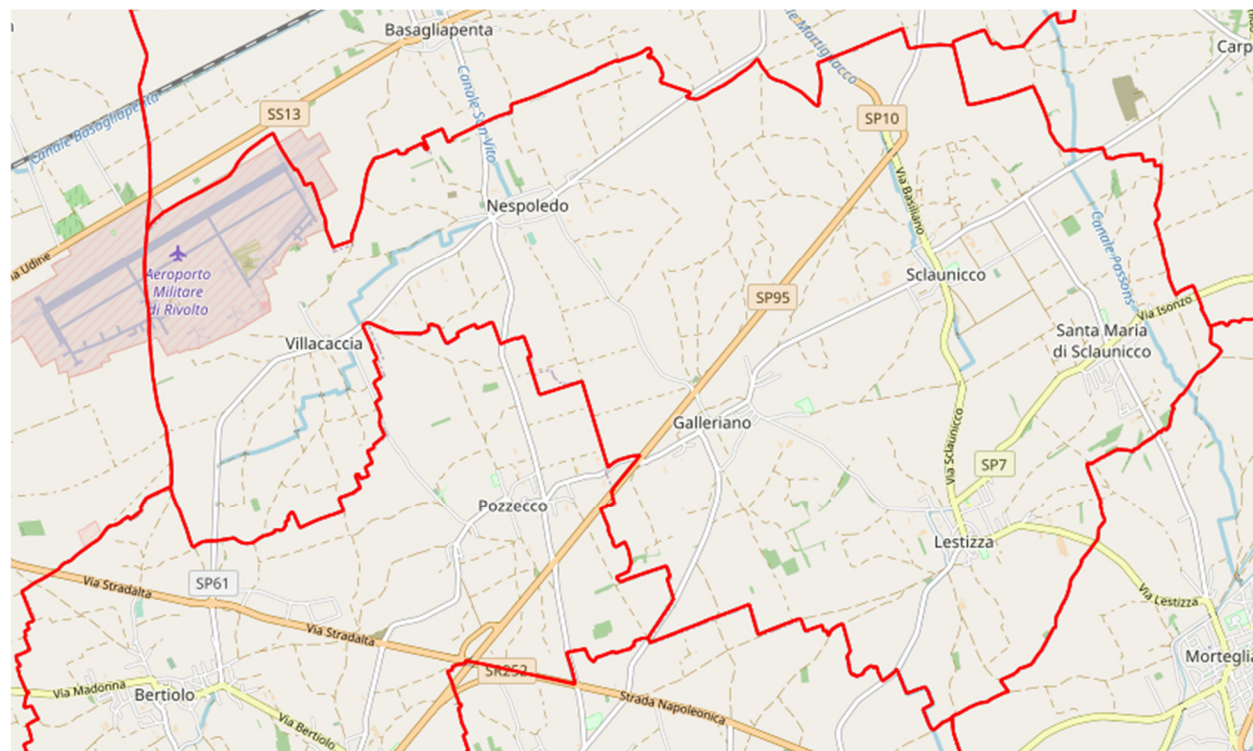
Servizio gestione dei Centri di Raccolta	
Modalità	Il Centro di Raccolta viene gestito secondo un orario di apertura per il conferimento di alcune tipologie di rifiuti. Gli accessi sono regolati dall'identificazione dell'utente conferitore all'entrata attraverso la presentazione della tessera sanitaria per le utenze domestiche e il badge per le utenze non domestiche. Le utenze non domestiche possono richiedere il badge al gestore A&T 2000 SPA.
Programmazione	Il centro di raccolta è aperto secondo gli orari indicati al punto 2.6 ed eventuali modifiche temporanee agli orari possono essere reperite nel sito internet www.aet2000.it .
Altre informazioni	Per la gestione del Centro di raccolta è presente un sistema informativo per la verifica degli accessi agli utenti del territorio comunale.

Servizio gestione dei rifiuti abbandonati	
Modalità	Per i rifiuti rinvenuti sulle strade e aree pubbliche o sulle strade e aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle spiagge marittime e lacuali e sulle rive dei corsi d'acqua, il Gestore A&T 2000 SPA provvede a effettuare un sopralluogo e a organizzare la loro rimozione nei tempi e nei modi ritenuti più idonei. In caso di situazioni di pericolo e urgenza, si applicano le disposizioni di cui al punto 4.16 della presente Carta CdQ.
Programmazione	/
Altre informazioni	Le segnalazioni di rifiuti abbandonati devono essere effettuate al Comune o alla polizia locale, i quali provvederanno all'inoltro al Gestore.

Servizio gestione delle manifestazioni ed eventi	
Modalità	Per la corretta gestione dei rifiuti, entro i 15 giorni antecedenti all'evento, gli organizzatori dell'evento trasmettono al Gestore A&T 2000 SPA, tutte le informazioni utili, comprese le date e il luogo della manifestazione. Il soggetto responsabile dell'organizzazione dell'iniziativa provvede alla stipula di apposita convenzione con A&T 2000 SPA entro 7 giorni dall'inizio della manifestazione.
Programmazione	La programmazione avviene secondo le indicazioni concordate con il Gestore, in base ai servizi richiesti.
Altre informazioni	/

MAPPATURA AREE DENSITÀ ABITATIVA, TURISTICHE E DI PREGIO

TERRITORIO DEL COMUNE DI LESTIZZA



Ai fini del recupero dei servizi di raccolta rifiuti e di spazzamento, tutto il territorio comunale è considerato a medio/bassa densità abitativa.