



AMNU S.p.A.

Viale dell'Industria 4/L
38057 PERGINE VALSUGANA (TN)

Carta dei Servizi Pubblici



Carta dei Servizi Pubblici

in vigore dal 1 gennaio 2003

revisione 13 del 23 ottobre 2017

1	PREMESSA.....	1
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	1
2.1	UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO.....	1
2.2	CONTINUITÀ.....	1
2.3	PARTECIPAZIONE	1
2.4	CORTESIA.....	1
2.5	EFFICACIA ED EFFICIENZA.....	1
2.6	CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI.....	2
2.7	CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA	2
3	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	2
3.1	SERVIZI OFFERTI	2
3.1.1	<i>Raccolta rifiuti urbani</i>	<i>2</i>
3.1.2	<i>Raccolta rifiuti speciali.....</i>	<i>2</i>
3.1.3	<i>Gestione centri raccolte differenziate</i>	<i>2</i>
3.1.4	<i>Spazzamento stradale</i>	<i>2</i>
3.1.5	<i>Onoranze funebri.....</i>	<i>3</i>
3.1.6	<i>Polizia Mortuaria</i>	<i>3</i>
3.1.7	<i>Servizi cimiteriali.....</i>	<i>3</i>
3.2	CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA AL CLIENTE.....	3
3.2.1	<i>Tempo di preventivazione</i>	<i>3</i>
3.2.2	<i>Tempo di esecuzione del servizio.....</i>	<i>4</i>
3.3	ACCESSIBILITA' AI SERVIZI.....	4
3.3.1	<i>Periodo di apertura al pubblico degli sportelli</i>	<i>4</i>
3.3.2	<i>Svolgimento di pratiche per via telefonica.....</i>	<i>4</i>
3.3.3	<i>Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento.....</i>	<i>4</i>
3.3.4	<i>Facilitazioni per Clienti particolari.....</i>	<i>5</i>
3.3.5	<i>Rispetto degli appuntamenti concordati</i>	<i>5</i>
3.3.6	<i>Tempi di attesa agli sportelli fisici.....</i>	<i>5</i>
3.3.7	<i>Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti</i>	<i>5</i>
3.4	GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE.....	5
3.4.1	<i>Fatturazione.....</i>	<i>5</i>
3.4.2	<i>Rettifiche di fatturazione.....</i>	<i>5</i>
3.4.3	<i>Morosità.....</i>	<i>5</i>
3.5	SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO.....	5
4	INFORMAZIONE AL CLIENTE.....	6
5	LA TUTELA.....	6
6	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE.....	7
7	SERVIZI DI CONSULENZA AI CLIENTI.....	7
8	VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	7
9	INDIRIZZI E NUMERI UTILI	8

9.1	INDIRIZZI.....	8
9.2	NUMERI UTILI.....	8
9.3	ORARI DI APERTURA.....	9

1 Premessa

AMNU è una società per azioni costituita in data 4 dicembre 1997 dai Comuni del Comprensorio Alta Valsugana. Il capitale sociale è totalmente pubblico. La struttura operativa ed amministrativa, nonché il patrimonio iniziale sono derivati dal conferimento dell'Azienda Municipalizzata Nettezza Urbana Trasporti Funebri del Comune di Pergine Valsugana.

Gestisce la raccolta ed il trasporto dei rifiuti urbani per l'intero bacino della Comunità Alta Valsugana e Bersntol. Tra le sue attività rientrano anche lo spazzamento stradale, sia meccanico che manuale, ed i servizi funebri (onoranze funebri e servizi cimiteriali).

Obiettivo principale di AMNU è la soddisfazione dei bisogni dei Clienti, nel rispetto dei principi di efficacia, efficienza ed economicità. La presente carta riguarda i principi fondamentali e gli standard di qualità che AMNU si impegna ad offrire, nell'ambito dei comuni servizi, ai propri Clienti.

2 Principi fondamentali

AMNU gestisce i propri servizi nel rispetto dei principi generali previsti dalla direttiva del presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

2.1 Uguaglianza ed imparzialità di trattamento

AMNU si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei Clienti e di non discriminazione degli stessi; garantisce inoltre la parità di trattamento dei Clienti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura.

2.2 Continuità

Costituisce impegno prioritario di AMNU garantire un servizio continuo e regolare e ridurre la durata di eventuali disservizi. A questo fine AMNU, per i servizi di onoranze funebri, dispone di un sistema di reperibilità 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno, che permette di intervenire tempestivamente in caso di necessità. Per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, AMNU ha in dotazione una forza lavoro e mezzi di scorta tali da scongiurare il rischio di interruzione del servizio. Allo scopo di minimizzare i tempi di fermo macchina, AMNU si è dotata di un'officina interna per la riparazione degli automezzi addetti alla raccolta dei rifiuti. La continuità del servizio è garantita anche nei seguenti casi:

-  in occasione di festività infrasettimanali, AMNU garantisce che i servizi non svolti nella giornata festiva siano recuperati entro l'arco temporale di una settimana;
-  in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi o assemblee sindacali, AMNU garantisce comunque i servizi minimi (servizi di raccolta ad ospedali e mense, servizi richiesti dalle autorità competenti per ragioni di pubblica sicurezza o igienico-sanitarie); viene garantito inoltre il recupero dei servizi non effettuati entro l'arco temporale di una settimana.

2.3 Partecipazione

Il Cliente ha titolo di richiedere ad AMNU le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte, suggerimenti ed inoltrare reclami.

2.4 Cortesia

AMNU si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti. AMNU, inoltre, garantisce l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre analoghe modalità di identificazione.

2.5 Efficacia ed efficienza

AMNU persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

AMNU pone la massima attenzione all'efficacia del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il Cliente.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le condizioni di fornitura dei servizi recepiscono lo spirito della "Carta dei servizi AMNU" e costituiscono parte integrante dei rispettivi contratti di fornitura.

3 Standard di qualità dei servizi

Costituiscono "standard" di qualità dei servizi forniti al Cliente gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritti.

3.1 Servizi offerti

3.1.1 Raccolta rifiuti urbani

La raccolta dei rifiuti urbani avviene mediante cassonetti stradali per rifiuti differenziati e contenitori personalizzati per il rifiuto secco residuo.

Lo scarico avviene secondo quanto previsto dal disciplinare tecnico e secondo la turnazione prestabilita. Le frequenze minime e massime sono le seguenti:

Servizio	Frequenza minima	Frequenza massima
Raccolta rifiuti urbani	1 passaggio/mese	Estiva 1 passaggio/settimana Invernale 1 passaggio/bisettimanale

3.1.2 Raccolta rifiuti speciali

AMNU effettua la raccolta dei rifiuti speciali e tossico-nocivi presso il Centro di Raccolta Zonale di Pergine Valsugana in Via Petrarca o su chiamata. Per quest'ultimo servizio valgono gli standard stabiliti nel successivo punto 3.2.

3.1.3 Gestione centri raccolte differenziate

Unitamente alle raccolte differenziate stradali, svolte a mezzo di cassonetti o campane, AMNU gestisce, anche con la collaborazione di terze parti, i centri per la raccolta differenziata (Centro Raccolta Materiale – C.R.M., Centro Raccolta Zonale – C.R.Z. e Centro Integrato). Presso i C.R.M. è possibile conferire rifiuti urbani ed assimilati in maniera differenziata, nonché i rifiuti ingombranti, secondo quanto previsto dallo specifico regolamento, esposto presso il centro o reperibile sul sito web www.amnu.net. Su chiamata ed a pagamento, AMNU effettua servizi di raccolta domiciliare di rifiuti ingombranti e speciali.

3.1.4 Spazzamento stradale

Lo spazzamento stradale, meccanico e manuale, viene effettuato sia in modo diretto sia avvalendosi di ditte specializzate. Consiste nella pulizia programmata del suolo pubblico con interventi diversificati, previsti dai contratti di servizio. Nel periodo estivo viene curata la pulizia delle spiagge con frequenza giornaliera. Su chiamata viene effettuato il servizio di pulizia di aree private applicando gli standard stabiliti nel punto 3.2.

Le principali frequenze di servizio sono le seguenti:

Servizio	Frequenza minima	Frequenza massima
Spazzamento manuale	Bimestrale	Giornaliera
Spazzamento meccanico	Semestrale	Settimanale
Pulizia spiagge invernale	Mensile	Quindicinale
Pulizia spiagge estiva	3 gg./settimana	7 gg./settimana

3.1.5 Onoranze funebri

AMNU svolge tutti i servizi di onoranze funebri, compreso il servizio di cremazione. Il servizio è su richiesta ed a titolo oneroso. AMNU è in grado di offrire un servizio di pronto intervento, garantito 24 ore su 24, sia per servizi funebri, sia per il recupero di vittime di incidenti stradali e/o infortuni. I trasporti di salme sono effettuati esclusivamente con mezzi idonei e da personale interno specializzato.

3.1.6 Polizia Mortuaria

Nel rispetto della vigente normativa, per i Comuni che ne hanno fatto richiesta, AMNU provvede a tutte le operazioni di Polizia Mortuaria in coordinamento con l'A.S.L. e con le Forze dell'Ordine.

3.1.7 Servizi cimiteriali

Per i Comuni che ne hanno fatto richiesta, AMNU cura la manutenzione dei cimiteri, effettuando tutte le operazioni relative alle inumazioni, alle tumulazioni, nonché alla bonifica, quando necessario, di interi quadri o dell'intero camposanto. Le operazioni più elementari, quali inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni, sono richieste dai familiari del defunto, mentre le attività di bonifica del cimitero sono richieste direttamente dalle Amministrazioni Comunali. Per tutti gli interventi citati, AMNU si avvale di personale interno specializzato e di idonei mezzi meccanici; per far fronte a possibili picchi di lavoro e per le operazioni più elementari, AMNU può utilizzare risorse esterne all'azienda.

3.2 CONDIZIONI PRINCIPALI DI FORNITURA AL CLIENTE

I tempi di prestazioni indicati di seguito sono considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi.

Nel caso in cui insorgano difficoltà a rispettare le scadenze garantite o già comunicate al Cliente, per cause di forza maggiore o imputabili a terzi, AMNU comunica tempestivamente al Cliente il nuovo termine.

Nei paragrafi seguenti verranno indicati i tempi massimi di realizzazione della prestazione espressi in giorni lavorativi; i tempi massimi sono comunque aumentabili per espressa richiesta del Cliente.

Per i servizi prestati AMNU ha classificato i lavori in semplici e complessi;

per lavori **semplici** si intende:

-  per i servizi di igiene ambientale richieste di raccolta e trasporto rifiuti, per i quali AMNU possiede le previste autorizzazioni ad operare, il cui smaltimento non presenta particolari difficoltà;
-  per i servizi cimiteriali richieste di normali lavorazioni previste nei cimiteri (a titolo esemplificativo: esumazioni ed estumulazioni singole, traslo salme);

per lavori **complessi** si intende:

-  per i servizi di igiene ambientale richieste di raccolta e trasporto rifiuti, per i quali AMNU possiede le previste autorizzazioni ad operare, il cui smaltimento presenta particolari difficoltà o non segue i consueti canali;
-  per i servizi cimiteriali richieste di lavorazioni particolari previste nei cimiteri (a titolo esemplificativo: esumazioni di interi quadri – bonifica del cimitero);

3.2.1 Tempo di preventivazione

Tempo massimo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta di preventivo e la data di comunicazione del preventivo al Cliente:

per i lavori **semplici**:

- | | | |
|---|--------------------------------|------------|
|  | Servizio igiene ambientale | 3 giorni; |
|  | Servizio spazzamento meccanico | 3 giorni; |
|  | Servizi cimiteriali | 3 giorni; |
|  | Servizi funebri | immediato; |

per i lavori **complessi**:

-  Servizio igiene ambientale 15 giorni;
-  Servizi cimiteriali 15 giorni.

3.2.2 *Tempo di esecuzione del servizio*

Tempo intercorrente tra la data di disponibilità comunicata dal Cliente e la completa esecuzione del servizio:

-  Lavori semplici tra 2 e 20 giorni;
-  Lavori complessi tra 15 e 60 giorni.

3.3 ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

3.3.1 *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli*

Lo sportello per la tariffa rifiuti è ubicato presso la sede di STET S.p.a., in Viale Venezia 2/E a Pergine Valsugana. Presso la sede di AMNU è presente lo sportello amministrativo riguardante la contabilità, la segreteria ed i rifiuti. L'orario di apertura al pubblico di tutti gli sportelli è riportato al punto 9 del presente documento. Gli orari di apertura sono inoltre pubblicizzati mediante gli strumenti di cui al punto 4.

3.3.2 *Svolgimento di pratiche per via telefonica*

AMNU ritiene fondamentale aumentare l'accessibilità ai propri servizi, ridefinendo le proprie procedure interne, in modo tale che il maggior numero di operazioni possa essere svolto via telefono senza che il Cliente debba recarsi presso gli sportelli dell'azienda.

Per questo motivo, tutte le seguenti operazioni possono essere svolte telefonicamente:

-  richiesta di preventivi, con esclusione dei servizi di onoranze funebri; al fine di ottimizzare il servizio per le ditte o società è gradita la richiesta via fax o a mezzo posta elettronica;
-  informazioni su tariffe e bollette;
-  informazioni relative alla raccolta rifiuti (orari apertura C.R.M., raccolte differenziate, segnalazione per lo svuotamento dei cassonetti, ecc.).

3.3.3 *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

Per il pagamento delle fatture emesse da AMNU nei confronti dei propri clienti, sono disponibili le seguenti modalità:

SENZA COMMISSIONI

pagamento per contanti nei limiti consentiti dalla normativa vigente, a mezzo P.O.S. (nei limiti consentiti dalla tessera del cliente) od assegni presso l'ufficio contabilità durante gli orari di cui al punto 3.3.1;

CON LE COMMISSIONI D'USO

-  pagamento a mezzo bollettino Freccia o bonifico bancario presso tutti gli sportelli bancari presenti sul territorio nazionale;
-  pagamento per contanti presso gli sportelli bancari con i quali AMNU intrattiene rapporti di conto corrente:
 - Cassa Rurale Alta Valsugana Bcc;
 - Banca Popolare dell'Alto Adige/Volksbank;
 - Unicredit Banca S.p.a..

3.3.4 *Facilitazioni per Clienti particolari*

AMNU presta particolare attenzione alle categorie più disagiate di cittadini (portatori di handicap, cittadini stranieri, ecc.) e si rende quindi disponibile a modificare, nel limite del possibile, le proprie procedure interne per risolvere i problemi specifici di questi Clienti.

3.3.5 *Rispetto degli appuntamenti concordati*

AMNU si impegna a rispettare almeno il 95% degli appuntamenti concordati con il Cliente; gli appuntamenti sono concordati entro i periodi massimi previsti al punto 3.1.3, aumentabili per espressa richiesta del Cliente.

3.3.6 *Tempi di attesa agli sportelli fisici*

I tempi medi di attesa agli sportelli AMNU sono stabiliti in 15 minuti.

3.3.7 *Risposta alle richieste ed ai reclami scritti dei Clienti*

AMNU si impegna a rispondere alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto entro 20 giorni dalla data di arrivo della comunicazione del Cliente, intesa come data del protocollo interno AMNU (tempo medio 10 giorni).

In via eccezionale, per problemi di particolare rilevanza o per richieste che prevedano la consultazione di documenti archiviati da alcuni anni, il tempo massimo indicato deve intendersi come tempo di prima risposta.

Tutta la corrispondenza inviata da AMNU riporterà l'indicazione del referente del Cliente ed il numero telefonico interno cui il Cliente si potrà rivolgere.

3.4 GESTIONE DEL RAPPORTO CONTRATTUALE

3.4.1 *Fatturazione*

Periodicità di fatturazione, modalità di rilevazione dei servizi prestati, svolgimento del procedimento di fatturazione costituiscono capitoli delle condizioni di fornitura dei diversi servizi.

3.4.2 *Rettifiche di fatturazione*

Qualora nel processo di fatturazione vengano evidenziati errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio, anche mediante l'esecuzione di verifiche e controlli presso l'utenza.

Per i casi in cui l'errore venga segnalato dal Cliente, AMNU si impegna ad effettuare la rettifica entro 15 giorni dalla data di comunicazione da parte del Cliente.

L'eventuale accredito di importi verrà fatto con la fattura successiva e comunque non oltre 150 giorni dalla data di rettifica.

Per quanto riguarda le fatture della tariffa di igiene ambientale, gli addebiti sono effettuati ogni semestre; con la stessa tempistica vengono rettificate le variazioni intervenute nei periodi precedenti.

Se il controllo dell'errore segnalato dal Cliente comporta un sopralluogo da parte di AMNU, al termine indicato andrà aggiunto il tempo necessario per l'operazione di verifica.

3.4.3 *Morosità*

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di due solleciti di pagamento. In caso di esito negativo, AMNU, anche mediante l'ausilio di terze parti, preavvisa il Cliente, a mezzo raccomandata, dell'inizio della procedura legale per il recupero del credito.

3.5 SICUREZZA E CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

Per il servizio di onoranze funebri, AMNU dispone di un servizio di reperibilità attivo 24 ore su 24 per tutti i giorni dell'anno.

Il Cliente può richiederne l'intervento telefonando al numero telefonico 349 23 53 143: l'intervento avviene di norma entro 60 minuti.

Per il servizio di raccolta e smaltimento rifiuti, il pronto intervento è previsto:

-  entro 24 ore nel caso in cui siano segnalati episodi di abbandono di rifiuti;
-  entro 60 minuti in caso di incidenti tali da comportare il rischio di inquinamenti ambientali o di pericolo per la circolazione.

4 Informazione al Cliente

AMNU garantisce una costante informazione ai Clienti su tutte le modalità di fornitura dei propri servizi e delle loro eventuali modifiche, con particolare riferimento a:

-  aspetti normativi, contrattuali, fiscali e tariffari;
-  procedure ed iniziative aziendali che possano interessarlo;
-  modalità di accesso ai servizi (giorni/orari di apertura, documentazione richiesta, ecc.)
-  standard qualitativi e loro variazioni nel tempo.

AMNU inoltre assicura informazioni di carattere generale su problemi ambientali ed energetici che, di non stretta pertinenza dell'azienda, possano comunque essere di interesse per il Cliente.

Per fornire le informazioni indicate, AMNU si avvale dei seguenti strumenti:

la presente Carta dei Servizi, nella quale sono contenuti gli impegni che AMNU si assume unilateralmente nella fornitura dei propri servizi;

la dichiarazione ambientale EMAS, all'interno della quale sono specificati i servizi gestiti da AMNU ed il loro impatto ambientale, nonché gli impegni a migliorare tali servizi al fine di ridurre l'impatto sull'ambiente;

-  i contratti e le condizioni di fornitura, che contengono gli aspetti di impegno reciproco che caratterizzano la prestazione del servizio;
-  uno spazio informazioni, contenuto nelle fatture della tariffa di igiene ambientale;
-  pieghevoli da inserire occasionalmente nelle fatture di cui al punto precedente;
-  il proprio sito internet www.amnu.net;
-  comunicati stampa o altre modalità analoghe per informazioni brevi ed urgenti.

5 La tutela

Qualsiasi violazione ai principi ed agli standard fissati dalla Carta può essere segnalata, anche telefonicamente, dal diretto interessato agli sportelli di AMNU.

Alle richieste verrà data risposta entro i tempi massimi stabiliti per i reclami.

Nel caso in cui la risposta non sia soddisfacente, il Cliente potrà ricorrere, sempre rivolgendosi agli sportelli di AMNU, al Comitato di Tutela.

Il Comitato di Tutela è un organismo informale volontario che può venire convocato su semplice richiesta del Cliente per conciliare in sede extragiudiziale eventuali controversie che possano intervenire tra AMNU e Cliente con riferimento non solo a violazioni degli standard della Carta, ma anche a contestazioni sull'applicazione delle norme contrattuali.

Il Comitato di Tutela è composto da :

-  il Direttore Generale di AMNU (o un funzionario suo delegato);
-  un rappresentante dell'Associazione dei Consumatori cui il Cliente si è rivolto.

6 Valutazione del grado di soddisfazione del Cliente

AMNU cerca di avvalersi di tutte le possibili occasioni di dialogo con il Cliente per conoscere il suo giudizio riguardo alla qualità del servizio reso e per poterne tenere conto nella definizione dei suoi progetti di miglioramento.

AMNU inoltre può effettuare rilevazioni campionarie mediante interviste telefoniche o personali.

Per conoscere le esigenze dei Clienti su alcuni aspetti particolari del servizio, può effettuare anche indagini specifiche adottando la metodologia più opportuna.

Per monitorare le cause di non soddisfazione dei Clienti, inoltre, AMNU ha istituito una procedura che rileva ed analizza i reclami.

Per reclamo si intende la manifestazione di insoddisfazione espressa dai Clienti e trasmessa ad AMNU via posta, via fax, via e-mail o a mezzo telefono:

-  nei confronti delle modalità, tecniche ed organizzative, di erogazione del servizio;
-  nei confronti del rispetto dei principi e degli standard della Carta dei Servizi;
-  nei confronti del rispetto del contratto e delle condizioni di fornitura del servizio.

L'analisi dei reclami, delle loro cause e dei loro esiti, costituisce per AMNU una importante fonte nella definizione dei programmi di miglioramento della qualità del servizio.

7 Servizi di consulenza ai Clienti

AMNU offre ai propri Clienti un servizio di consulenza gratuito a richiesta, anche telefonica, sui seguenti argomenti:

-  normativa sui rifiuti, registri di carico e scarico, formulari di identificazione;
-  normative di polizia mortuaria;
-  modalità per accedere al servizio di cremazione.

8 Validità della Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi AMNU è applicabile a tutti i Clienti.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute ad eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti od indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

I Clienti sono portati a conoscenza di eventuali revisioni della Carta dei Servizi tramite gli strumenti informativi indicati al punto 4.

9 Indirizzi e numeri utili

9.1 Indirizzi

Sede aziendale:

Viale dell'Industria 4/L 38057 Pergine Valsugana (TN)

Sportello tariffa:

Viale Venezia 2/E 38057 Pergine Valsugana (TN)

Centri Raccolta:

Centro Integrato Pergine Valsugana	Via per Trento 11/A
C.R.Z. – C.R.M. Pergine Valsugana	Via Petrarca 25
C.R.M. Baselga di Piné	Località Le Meie 1
C.R.M. Caldonazzo	S.P. per Monterovere (zona Campo Sportivo)
C.R.M. Levico Terme	Via per Barco 50
C.R.M. Civezzano	Via Fersina Avisio 2/A
C.R.M. Sant'Orsola Terme	Località Stefani 31/B
C.R.M. Vigolo Vattaro	Località Fornaci 37/A

9.2 Numeri utili

Sede aziendale:

Telefono +39 0461 530 265

Fax +39 0461 534 362

Numero verde (gratuito per il cliente) 800 532 289

Reperibilità Onoranze Funebri (24 ore su 24):

Telefono +39 349 23 53 143

Sito internet:

www.amnu.net

Posta elettronica:

Segreteria	segreteria@amnu.net
Ufficio tariffa rifiuti	tariffa@amnu.net
Ufficio contabilità	contabilita@amnu.net
Servizio igiene ambientale	ambiente@amnu.net
Servizio funebre	serv.funebre@amnu.net
Posta elettronica certificata	info@pec.amnu.net

Informazioni e reclami:

Telefono +39 0461 530 265

Fax +39 0461 534 362

Numero verde 800 532 289

Posta elettronica segreteria@amnu.net
dilloallamnu@amnu.net

9.3 Orari di apertura

Uffici e sportello tariffa:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Servizio igiene ambientale e amministrazione		
Lunedì	Dalle 8.00 alle 12.00	Dalle 13.30 alle 15.30
Martedì	Dalle 8.00 alle 12.00	
Mercoledì	Dalle 8.00 alle 12.00	
Giovedì	Dalle 8.00 alle 12.00	
Venerdì	Dalle 8.00 alle 12.00	
Servizio onoranze funebri (su appuntamento)		
Lunedì - venerdì	Dalle 8.00 alle 12.00	Dalle 14.00 alle 17.00

Sportello telefonico:

Giorno	Mattino	Pomeriggio
Tutti i servizi		
Lunedì – giovedì	Dalle 8.00 alle 12.00	Dalle 13.30 alle 16.30
Venerdì	Dalle 8.00 alle 12.00	
Servizio onoranze funebri		
Lunedì – domenica	Dalle 00.00 alle 24.00 (continuato)	

Le informazioni sugli orari e le giornate di sportello, nonché su orari e giornate di apertura dei Centri di Raccolta, sono reperibili sul sito www.amnu.net o telefonando agli uffici amministrativi della società.