

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AMIAT SPA

EDIZIONE 2021

Sommario

PREMESSA	2
SEZIONE I - PRESENTAZIONE.....	2
CHI È AMIAT.....	2
LA MISSION.....	2
LA VISION	3
L'IMPEGNO DI AMIAT VERSO I CITTADINI.....	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	3
L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI.....	5
LE CERTIFICAZIONI.....	6
IL SISTEMA AMIAT.....	6
SEZIONE II - I SERVIZI OFFERTI	6
LA RACCOLTA DEI RIFIUTI	6
RACCOLTA CARTA E CARTONE – CONTENITORI CON COPERCHIO GIALLO	8
RACCOLTA IMBALLAGGI IN PLASTICA – CONTENITORI CON COPERCHIO GRIGIO	8
RACCOLTA VETRO E LATTINE – CONTENITORI CON COPERCHIO BLU	8
RACCOLTA RIFIUTI ORGANICI - CONTENITORI CON COPERCHIO MARRONE	9
RACCOLTA RIFIUTI NON RECUPERABILI – CONTENITORI CON COPERCHIO VERDE O METALLICI.....	9
LE ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE.....	9
IGIENE DEL SUOLO	10
RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI	11
SEZIONE AMBIENTALE.....	12
SEZIONE III - I RAPPORTI CON GLI UTENTI.....	12
SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE	12
RAPPORTI CON GLI UTENTI	12
VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO	12
PROCEDURE DI RECLAMO	13
RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI	14
LA GESTIONE DEI RECLAMI.....	14
RECLAMO SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE - INFORMATIVA PRIVACY	16
ACCESSIBILITÀ INFORMAZIONI.....	18
LA CUSTOMER SATISFACTION	19
LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI	19
SEZIONE IV – LA QUALITÀ DEL SERVIZIO	20
CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI	21
SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO	21
SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE.....	21
IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI.....	22
GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ EROGATA	22
ALTRI INDICATORI DELLA QUALITÀ EROGATA	23

Premessa

La *Carta della Qualità dei Servizi* risponde all'esigenza di fissare principi e regole nel rapporto tra le Amministrazioni che erogano servizi e i cittadini che ne usufruiscono.

La stessa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo. L'adozione della Carta della Qualità dei Servizi è, nella fattispecie, lo strumento con cui Amiat continua la proficua collaborazione avviata, ormai da anni, con gli stakeholders e si inserisce in una serie di azioni ed iniziative volte alla raccolta delle esigenze che giungono dalle Istituzioni, dalle Associazioni dei Consumatori e dai cittadini, al fine di migliorare la conoscenza dell'Azienda e dei servizi svolti dalla stessa e fornire nel contempo agli utenti gli elementi utili a garanzia della tutela dei propri diritti.

La stessa è stata redatta in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori iscritte nell'elenco della Città di Torino (si vedano pagine seguenti) e dunque autorizzate a partecipare ai tavoli di lavoro per lo svolgimento delle attività di cui all'art. 2 co. 461 della L. 244/2007.

Tale documento indica gli elementi qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dalla società concessionaria, le modalità di accesso alle informazioni garantite e gli strumenti per proporre reclamo. La Carta potrà essere aggiornata, previo accordo tra le parti, qualora ritenuto opportuno per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono anche scaturire dal monitoraggio periodico da parte degli utenti.

La *Carta della Qualità dei Servizi* è **suddivisa in quattro sezioni**: nella **prima** vengono presentati l'azienda, i valori che ne orientano l'attività sul territorio e gli impianti che ne contribuiscono a formare un sistema integrato di gestione dei rifiuti; nella **seconda** sono descritti i servizi di igiene ambientale che Amiat effettua secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio, sottoscritto nel dicembre 2013 con la Città di Torino; nella **terza** sono riportate le modalità di cui dispone il cittadino per comunicare con Amiat; nella **quarta** infine sono descritti la Qualità del servizio ed il sistema di monitoraggio dei servizi, affinché i cittadini prendano visione dei livelli di servizio erogato e gli indicatori di qualità. La Carta (consultabile sul sito web Amiat) ha validità pari alla durata del Contratto di Servizio ed i dati in essa contenuti sono aggiornati al 31 dicembre 2019.

SEZIONE I - Presentazione

Chi è Amiat

Amiat (Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino) è una Società per azioni le cui quote sono possedute da Finanziaria Città di Torino Holding Srl (20%) e da Amiat V. SpA (80%), un veicolo societario costituito da Iren SpA, Iren Emilia SpA, e Acea Pinerolese Industriale SpA.

In data 18 aprile 2016 Iren Ambiente SpA ha acquisito le partecipazioni detenute in Amiat V. SpA, mantenendo la proprietà insieme ad Acea Pinerolese.

L'azienda gestisce ed eroga a favore della Città di Torino i servizi d'igiene del suolo, raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti, nei confronti di un bacino di utenza di oltre un milione di abitanti equivalenti serviti (residenti, utenze produttive, studenti e lavoratori pendolari, presenze turistiche).

La sede direzionale e amministrativa è in via Giordano Bruno 25 – 10134 Torino, mentre quella legale è in via Germagnano 50 – 10156 Torino.

La Mission

La Mission rappresenta la ragione per cui la Società esiste. In sintonia con l'impegno per il rispetto dell'ambiente, Amiat risponde, sia nella gestione quotidiana, sia nella progettazione futura e nella

prevenzione dell'emergenza, alle sfide che la tutela del territorio e della salute pubblica impongono, con un costante impegno verso il raggiungimento e il mantenimento di elevati standard di efficienza ed eccellenza in ogni settore, osservando i fenomeni del cambiamento nel territorio ai fini di realizzare una sempre maggiore competitività.

La Mission di Amiat è offrire ai clienti e ai territori soluzioni efficaci a qualsiasi problema di gestione ambientale, grazie allo sviluppo costante di nuove tecnologie, nuovi impianti e know-how evoluto, con la migliore gestione integrata delle risorse ambientali, soluzioni innovative e sostenibili, per generare valore nel tempo.

La Vision

La Vision rappresenta il sogno che la Società vuole realizzare. Amiat lavora con le persone e per le persone, con l'intento di migliorare la qualità della loro vita. Crede nella forza di operatori qualificati e cittadini responsabili, investe nella tecnologia pensando ad un futuro in cui sviluppo e sostenibilità rappresentino un valore unico. Opera da sempre all'insegna della massima trasparenza per la cura dell'ambiente, con l'obiettivo del miglioramento continuo della vita dei cittadini a salvaguardia delle prossime generazioni, rendendo più competitive le imprese e guardando alla crescita del territorio con gli occhi del cambiamento, proiettandosi nel futuro attraverso scelte innovative.

L'impegno di Amiat verso i Cittadini

Principi fondamentali

EGUAGLIANZA

Amiat, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi: nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. In ogni caso, Amiat si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni del Contratto di Servizio in vigore con il Comune di Torino. Amiat si impegna inoltre a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione del servizio, nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

IMPARZIALITÀ

Amiat considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori culturali, etnici e religiosi. È quindi garantita parità di trattamento.

Amiat ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

CONTINUITÀ

Amiat fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di servizio. Continuità e regolarità sono ritenute condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, Amiat deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata del disservizio e garantire le prestazioni indispensabili per la

tutela della salute e della sicurezza dell'utente. La mancanza di servizio può essere imputabile solo a cause di forza maggiore (compresi gli impedimenti di terzi), guasti o manutenzioni necessarie a garantire qualità e sicurezza dello stesso, legittime azioni di tutela dei diritti dei lavoratori del settore (con salvaguardia dei minimi di servizio come da specifica normativa). Inoltre, Amiat si impegna a misurare continuamente le proprie prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio è erogato in modo da garantire ai cittadini i maggiori criteri di efficienza e efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica. Tutta l'azienda è impegnata nel costante miglioramento degli standard di qualità. Amiat si impegna a svolgere correttamente le diverse tipologie di servizi ad essa affidati. Agli eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio, dovrà essere posto immediato rimedio.

CORTESIA

Amiat garantisce all'utente ed ai cittadini in generale un rapporto improntato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono tenuti ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento nel rispetto della normativa vigente.

PARTECIPAZIONE, CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI

Amiat garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori.

Acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, secondo le modalità indicate nel prosieguo della presente Carta. L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal gestore rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate inviando richiesta formale tramite i seguenti canali:

- pec: protocollo@pec.amiat.it
- fax: 011/2223323

Amiat si impegna a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente accessibili al pubblico e nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, ponendo la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Inoltre provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito web funzionante ed accessibile, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" si intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, cercando di eliminare, per quanto possibile, gli ostacoli, di tipo tecnologico (computer non aggiornati, compatibilità con differenti browser e risoluzioni video);
- garantire per quanto possibile l'accesso alle informazioni anche agli utenti stranieri, predisponendo appositi sistemi di agevolazione per l'accesso ai servizi amministrativi e commerciali quali la possibilità di richiedere/fornire informazioni via mail in diverse lingue (almeno italiano ed inglese), la

pubblicazione sul sito internet di opuscoli informativi in diverse lingue contenenti le informazioni di base inerenti il servizio;

- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti con garanzia da parte di Amiat del rispetto di quanto previsto dalla normativa vigente sulla Privacy.

SICUREZZA E RISPETTO DELL'AMBIENTE E DELLA SALUTE

La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente. Amiat garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative degli utenti. Amiat garantisce altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, il miglioramento continuo, la conformità alle norme di settore, la prevenzione e la riduzione integrate dell'inquinamento. Inoltre, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, che costituiscono un impegno primario, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Amiat è tenuta a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D. Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro. Si impegna ad avviare quanto prima un dialogo, con modalità di concertazione a livello regionale, con le Associazioni di tutela del consumo al fine di strutturare un sistema di monitoraggio sulla soddisfazione dell'utenza che coinvolga anche l'operato delle riferite Associazioni. L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati. Amiat svolge inoltre attività di educazione ambientale e di sensibilizzazione nell'ambito di Eduiren, il catalogo dell'offerta formativa di Gruppo, attraverso lezioni nelle scuole, visite agli impianti e giochi didattici.

PRIVACY

Amiat si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia.

Ogni interessato potrà esercitare i propri diritti inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica privacy.irenspace@gruppoiren.it

L'informativa completa è consultabile sul sito www.amiat.it.

L'impegno richiesto ai Cittadini

Al fine di raggiungere gli obiettivi di politica ambientale previsti dalla Città di Torino, in linea con quanto previsto dalla normativa nazionale ed Europea, al servizio erogato da Amiat è necessario che venga affiancato un contributo responsabile dei cittadini.

Ogni cittadino è infatti tenuto a rispettare le disposizioni dei regolamenti comunali vigenti (*Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani n. 280* e il *Regolamento di polizia urbana n. 221*), in particolare conferendo i materiali in modo differenziato negli appositi contenitori, attenendosi alle regole previste per la loro raccolta, mantenendo pulito il marciapiede prospiciente la propria abitazione e conferendo i rifiuti ingombranti direttamente agli Ecocentri o attraverso il servizio di raccolta ingombranti a domicilio, successivamente dettagliato.

Eventuali violazioni alle norme dei regolamenti in questione vengono accertate non soltanto dagli Agenti della Polizia Municipale ma anche dagli Accertatori Ambientali Amiat, ai quali, su

provvedimento del Sindaco, è stata conferita detta qualifica al fine di sensibilizzare i cittadini ai corretti comportamenti ambientali e sanzionare eventuali loro inadempienze.

Il *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani* è consultabile sul sito del Comune di Torino (www.comune.torino.it/regolamenti/280/280.htm).

Le certificazioni

L'impegno dell'azienda nel miglioramento continuo del proprio sistema di gestione è testimoniato dal conseguimento della certificazione di qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001 nel 2008, della certificazione ambientale UNI EN ISO nel 2009 e nel 2013 della certificazione di sicurezza secondo la norma BS OHSAS 18001.

Il programma di implementazione dei sistemi di gestione certificati a tutte le sedi, impianti, attività aziendali è stato di fatto completato nel 2016, estendendo la certificazione integrata QSA anche agli impianti Amiat ubicati fuori dalla città di Torino.

L'impegno di Amiat è mantenere le certificazioni QSA conseguite, rinnovando e rafforzando il proprio sistema di gestione integrato volto dunque al miglioramento continuo a garanzia di tutte le parti interessate (lavoratori, cittadini, associazioni, imprese).

Il sistema Amiat

Amiat eroga i servizi di igiene ambientale, dettagliatamente descritti nella sezione seguente, avvalendosi di un articolato sistema di impianti direttamente gestiti consultabili sul sito www.amiat.it.

SEZIONE II - I Servizi offerti

In questa sezione sono descritti i servizi di igiene ambientale svolti da Amiat secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio sottoscritto nel dicembre 2013 con la Città di Torino.

LA RACCOLTA DEI RIFIUTI

Amiat effettua i servizi di raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e di quelli speciali ad essi assimilati, provenienti da abitazioni private ed esercizi commerciali ubicati nel territorio del Comune di Torino.

Le attività sono volte alla più ampia protezione della salute dei cittadini e dell'ambiente nel rispetto della normativa in materia e in ottemperanza a quanto disposto dal "Piano regionale di gestione dei rifiuti" e dal "Programma provinciale di gestione dei rifiuti".

Le raccolte differenziate dei rifiuti sono volte a consentire il riuso e il recupero dei materiali, attraverso il riciclo (materie prime seconde da re-immettere nel ciclo produttivo) e la valorizzazione energetica. Per alcune tipologie di rifiuti, inoltre, la raccolta separata è necessaria per la bonifica delle sostanze nocive in essi contenute e lo smaltimento in piena sicurezza.

La raccolta differenziata è attiva su tutta la città con due differenti modalità, raccolta differenziata stradale e raccolta differenziata domiciliare, e prevede cinque frazioni merceologiche principali: carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine, rifiuti organici e rifiuti indifferenziati. Per ciascuna tipologia di raccolta sono utilizzati cassonetti dedicati, aventi specifiche colorazioni a seconda del materiale a cui sono destinati; in essi i rifiuti vanno conferiti privi di scarti, al fine di aumentare la qualità della raccolta e la valorizzazione dei materiali.

Con l'obiettivo di informare i cittadini sulle corrette modalità di conferimento dei rifiuti, Amiat ha realizzato materiale informativo, anche in lingua straniera, in distribuzione sul territorio e pubblicato sul sito web aziendale al seguente indirizzo www.amiat.it/cms/guide.

Il servizio di raccolta dei rifiuti è espletato con modalità, orari e attrezzature differenti in funzione delle diverse caratteristiche del territorio, della tipologia di utenza, della viabilità e del traffico cittadino, con l'obiettivo di favorire la crescita qualitativa e quantitativa delle raccolte stesse nel rispetto del contenimento dei costi di gestione.

L'azienda eroga inoltre il servizio periodico di lavaggio e disinfezione dei cassonetti (sospeso nel periodo invernale per il rischio di gelo) e la sostituzione e manutenzione degli stessi quando non funzionanti.

Amiat fornisce un servizio regolare e continuo; nel caso di interruzione programmata del servizio, ad esempio per festività, l'azienda si impegna a darne comunicazione preventiva sia al Comune che ai cittadini attraverso il sito web e gli organi di stampa. In caso di sciopero vengono attuati gli interventi previsti dalla Legge 146/1990 e dal Codice di autoregolamentazione del settore igiene urbana in conformità a quanto richiesto dalla legge.

Progetto estensione del porta a porta

AMIAT ha in corso di realizzazione un progetto di estensione della raccolta porta a porta, già attiva in alcuni quartieri, con l'obiettivo a medio termine di servire tutta la Città di Torino con la medesima metodologia o, in caso di particolari vincoli territoriali (ad esempio centro storico) con metodologie analoghe in termini di qualità e percentuale di raccolta differenziata.

Raccolta differenziata stradale

La raccolta differenziata stradale prevede l'uso di contenitori e/o campane posizionati permanentemente su strada. Tali contenitori, diversi a seconda della tipologia di rifiuto, sono ad uso di un determinato numero di utenze che insistono su quel territorio.

Gli utenti hanno l'obbligo di raccogliere in maniera separata le diverse tipologie di rifiuti (carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine, rifiuti organici, secco non recuperabile) e utilizzare i cassonetti stradali per il corretto conferimento di ciascuna frazione.

Sul sito web di Amiat e della Città Metropolitana di Torino è presente la mappa con la localizzazione dei cassonetti stradali, consultabile dagli utenti al fine di conoscere il posizionamento di contenitori per la raccolta differenziata più vicini al proprio domicilio.

Le frequenze di svuotamento variano a seconda della frazione merceologica e della tipologia di contenitore e di utenza servita.

Raccolta domiciliare integrata

La raccolta differenziata domiciliare, anche conosciuta come porta a porta, è una tipologia di raccolta che Amiat e la Città di Torino hanno adottato dall'anno 2003. È regolata da specifiche ordinanze cittadine ed è attualmente già attiva su circa la metà del territorio torinese. Vengono utilizzati contenitori carrellati di dimensioni ridotte (da 120 a 360 litri) da posizionarsi all'interno delle pertinenze condominiali. L'esposizione dei cassonetti su suolo pubblico è a carico degli utenti e avviene secondo uno specifico calendario fornito da Amiat. Sul sito internet Amiat l'utente può visualizzare il calendario di esposizione dei cassonetti inserendo l'indirizzo di interesse.

La frequenza di svuotamento dei contenitori è di norma al minimo settimanale per carta, plastica, vetro-lattine e non recuperabile, bisettimanale per il rifiuto organico.

Raccolta con ecoisole di prossimità

In alcune aree specifiche della Città caratterizzate da particolari complessità di servizio, è prevista la creazione di ecoisole formate da contenitori di grandi dimensioni, con capienza compresa tra 2200 e 3800 litri, che verranno collocate su suolo pubblico.

Ogni ecoisola è composta da un contenitore adibito alla raccolta di vetro/lattine, uno adibito all'organico, uno alla plastica e uno/due al secco non riciclabile. Ogni contenitore è dotato di serratura elettronica apribile tramite tessera con sistema Rfid.

Ogni frazione raccolta è identificata da un colore, uniforme in tutta la città ed analogo a quello già utilizzato normalmente per le raccolte domiciliari e stradali.

RACCOLTA CARTA E CARTONE – contenitori con coperchio GIALLO

La raccolta differenziata di carta e cartone è di tipo domiciliare in tutta la città di Torino attraverso il progetto Cartesio: sono distribuiti all'interno di ciascuna utenza attrezzature diversificate a seconda delle specifiche necessità, box da 60 litri e cassonetti di differente capienza che vengono svuotati con frequenza almeno settimanale. Nel caso nello stabile il servizio non fosse ancora attivo, gli amministratori di condominio possono contattare il Servizio di Customer Care (Numero Verde **800-017277**, indirizzo mail amiat@gruppoiren.it). Sono inoltre presenti, sul territorio dei quartieri in cui è attivo il servizio di raccolta differenziata stradale, dei grandi cassonetti da 2400 litri con coperchio giallo a disposizione dei cittadini per la sola raccolta della carta.

Il materiale raccolto viene avviato a riciclo presso gli impianti indicati dal consorzio COMIECO o venduto sul libero mercato, sempre con finalità di riciclo.

RACCOLTA IMBALLAGGI IN PLASTICA – contenitori con coperchio GRIGIO

La raccolta differenziata della plastica prevede che siano raccolti separatamente solamente gli imballaggi in plastica, cioè tutti quegli oggetti che fungono da contenitori per liquidi e solidi e che al momento dell'acquisto contenevano o avvolgevano qualcosa.

Per tale raccolta sono utilizzati, a seconda della tipologia di utenza e di raccolta attiva sul territorio, cassonetti stradali da 2400 litri, sacchi condominiali (nel centro storico), sacchi semitrasparenti da 70 o 110 litri distribuiti alle singole utenze (famiglie o attività), eventualmente integrati da cassonetti da 1100 litri con coperchio grigio. I sacchi sono forniti gratuitamente da Amiat presso gli Ecocentri a ciascun utente servito dalla raccolta porta a porta; i giorni, gli orari e le modalità della distribuzione dei sacchi sono indicati sul sito web Amiat nella pagina dedicata alla raccolta domiciliare integrata.

La distribuzione gratuita dei sacchetti non è prevista dal Contratto di Servizio con la Città, ma viene svolta da Amiat per favorire e incentivare i cittadini alla raccolta differenziata.

Il materiale raccolto viene avviato a riciclo presso gli impianti indicati dal consorzio COREPLA.

RACCOLTA VETRO E LATTINE – contenitori con coperchio BLU

La raccolta differenziata dei contenitori in vetro, a Torino, è abbinata alla raccolta delle lattine e di tutti gli imballaggi metallici (ferrosi o in alluminio). Le due tipologie di rifiuto sono separate successivamente in apposito impianto di selezione.

Vengono utilizzati contenitori di differente tipologia e volumetria a seconda del territorio: dove avviene la raccolta stradale sono impiegate campane da 3200 litri distribuite sul territorio, integrate da contenitori da 120/240 litri utilizzati prevalentemente per utenze commerciali o dove la viabilità li rende preferibili a quelli di grande dimensione. Per la raccolta domiciliare si utilizzano contenitori dello stesso colore, con volumetrie variabili da 35 a 240 litri.

I consorzi di riferimento che provvedono al riciclo di queste tre tipologie di rifiuto sono COREVE, RICREA e CIAL.

RACCOLTA RIFIUTI ORGANICI - contenitori con coperchio MARRONE

La raccolta differenziata dei rifiuti organici prevede la raccolta di avanzi e scarti alimentari di origine animale e vegetale che devono essere conferiti all'interno di sacchetti chiusi compostabili e biodegradabili.

Dove è attivo il servizio stradale, il materiale viene raccolto in contenitori da 240 litri con coperchio marrone, posizionati a fianco dei cassonetti per la frazione non recuperabile, mentre per la raccolta domiciliare si utilizzano contenitori dello stesso colore con volumetrie variabili da 25 a 240 litri. Nel centro storico il servizio è svolto con cassonetti posizionati all'interno dei cortili dove sono presenti utenze commerciali nel campo della ristorazione.

Il rifiuto organico raccolto viene avviato a recupero in larga misura presso l'impianto di compostaggio di Acea Pinerolese o presso altri impianti autorizzati.

RACCOLTA RIFIUTI NON RECUPERABILI – contenitori con coperchio VERDE o metallici

I rifiuti, che non rientrano in alcuna tipologia di raccolta differenziata, vanno conferiti nei contenitori dei rifiuti non recuperabili. Tali materiali non potranno essere avviati a riciclo e saranno destinati a termovalorizzazione.

La raccolta dei rifiuti non recuperabili viene effettuata con differenti modalità e attrezzature: dai grandi cassonetti su strada ai contenitori nei cortili, dalla raccolta con i sacchi nel centro storico sino alla presenza di attrezzature di grande capacità presso ospedali ed altre grandi utenze.

LE ALTRE RACCOLTE DIFFERENZIATE

Grazie alla presenza di contenitori dedicati sul territorio (abiti e accessori), presso alcuni esercizi commerciali (farmaci, pile, RAEE) e/o presso i sette Ecocentri cittadini, è possibile raccogliere in modo differenziato e avviare a recupero molte altre tipologie di rifiuto fra cui: tessili, scarpe, occhiali, sfalci e potature, legname, rifiuti metallici, rifiuti elettrici ed elettronici, oli vegetali e minerali.

Di particolare importanza è la raccolta differenziata dei rifiuti urbani pericolosi, anch'essa possibile presso gli Ecocentri cittadini: farmaci scaduti, siringhe usate, pile e accumulatori, vernici e solventi necessitano di smaltimento in sicurezza per evitare il rischio di inquinamento ambientale.

Raccolta nei mercati

Il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti è attivo anche nelle aree mercatali della città, con un metodo capillare denominato "banco a banco", che permette il recupero di frazione organica, degli imballaggi in plastica, legno, cartone. Il servizio prevede, nell'ambito di ciascun mercato, la consegna di apposite attrezzature agli operatori commerciali prima dell'inizio dell'attività di vendita. E' garantito un presidio continuo durante l'orario di vendita e l'asporto costante dei rifiuti prodotti che vengono conferiti in aree di accumulo. Al termine delle operazioni di vendita si procede al ritiro delle attrezzature, all'asporto dei rifiuti ancora presenti, allo spazzamento meccanizzato e al lavaggio del plateatico.

Raccolta rifiuti ingombranti

Amiat garantisce ai privati cittadini il servizio gratuito di ritiro a domicilio, a piano strada, dei rifiuti ingombranti, beni di consumo durevoli e di arredamento: porte, mobilio, grandi elettrodomestici, sanitari e similari esplicitamente provenienti da abitazioni civili che per tipologia e dimensioni non possono essere conferiti nei cassonetti, nel limite di 6 pezzi per un volume massimo di circa 2 mc di rifiuto asportato per singola richiesta di prelievo.

Questo servizio, gratuito per le utenze private, è a pagamento se richiesto da attività commerciali, industriali e amministratori di stabili.

Per le utenze private, il ritiro può essere prenotato attraverso il form dedicato sulla home page del sito web Amiat, oppure attraverso il **Servizio di Customer Care (Numero Verde 800-017277, indirizzo mail amiat@gruppoiren.it)**.

L'utente concorda con il gestore del servizio l'appuntamento e le modalità per il ritiro, effettuato in genere entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta.

In alternativa, i cittadini possono conferire autonomamente i rifiuti ingombranti presso uno degli Ecocentri cittadini.

Per le attività commerciali che necessitano della raccolta di rifiuti ingombranti, le richieste di servizio e di preventivo devono essere inoltrate ad amiat@gruppoiren.it.

Centri di Raccolta

Per incentivare nei cittadini la pratica della raccolta differenziata sono a disposizione della popolazione i Centri di Raccolta (detti anche Ecocentri). Si tratta di aree attrezzate dove i cittadini possono conferire gratuitamente tutti i materiali recuperabili, i rifiuti urbani pericolosi e gli ingombranti:

- **materiali recuperabili** (carta, vetro, plastica, metalli, abiti e accessori, occhiali usati, pneumatici, legno e sfalci verdi, toner e cartucce dei materiali informatici di consumo, oli vegetali da cucina);
- **rifiuti urbani pericolosi** (medicinali scaduti e siringhe usate, pile esaurite, accumulatori, vernici, solventi, colle, smacchiatori, insetticidi, oli esausti);
- **rifiuti ingombranti** e apparecchi elettrici ed elettronici di piccola e grande dimensione.

E' inoltre possibile conferire piccoli quantitativi di materiali di demolizione (da attività domestiche "fai da te").

Il conferimento dei rifiuti negli Ecocentri è dedicato alle sole utenze domestiche della città di Torino ed è gratuito; per le utenze non domestiche sono attivabili servizi specifici a pagamento.

Gli Ecocentri sono inoltre classificati come Centri di Raccolta dei rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) in base alla normativa vigente e accessibili, in questo caso, sia ai cittadini che ai rivenditori e installatori (per questi ultimi a seguito di autorizzazione da richiedere ad Amiat).

I rifiuti raccolti negli Ecocentri, come quelli raccolti da Amiat in città, sono portati ai centri di recupero aderenti ai consorzi nazionali di filiera e ai recuperatori autorizzati, al fine di essere reintrodotti in un nuovo ciclo produttivo o smaltiti nel pieno rispetto dell'ambiente.

Negli orari di apertura al pubblico un addetto è a disposizione per fornire assistenza nelle operazioni di conferimento.

Gli indirizzi e gli orari di apertura degli Ecocentri sono consultabili sul sito www.amiat.it.

IGIENE DEL SUOLO

La pulizia e il decoro dei diversi ambienti urbani, dalle strade alle aree verdi, dai portici del centro cittadino ai sottopassaggi, dalle sponde dei fiumi ai mercati rionali, viene resa avvalendosi di attrezzature, tipologie e frequenze di servizio flessibili e in grado di adattarsi alle specifiche necessità.

Spazzamento manuale

Il territorio cittadino è suddiviso in zone, ciascuna delle quali è affidata a un operatore.

Il servizio comprende lo svuotamento dei cestini stradali, la pulizia di vie e piazze, delle aree verdi (ad eccezione dei principali parchi), delle fermate dei mezzi pubblici, dei marciapiedi delle scuole ubicate in edifici comunali, nonché la sgrigliatura dei pozzetti stradali. Le frequenze di intervento sono diverse a seconda delle necessità del territorio, da passaggi settimanali in vie poco frequentate a pulizia quotidiana in zone ad alta frequentazione.

Spazzamento meccanizzato

Il servizio comprende lo spazzamento e il lavaggio con mezzi meccanizzati, svolto in particolare:

- nei grandi corsi e viali dove non è prevista la sosta di automezzi (solitamente in orario notturno);

- nelle aree pedonali del centro;
- in alcuni parchi cittadini;
- nei tratti di media e piccola viabilità non interessati dal posteggio;
- nel resto del territorio normalmente servito dallo spazzamento manuale, in affiancamento periodico all'operato degli addetti di zona.

Nell'attività di igiene del suolo è inoltre utilizzata un'attrezzatura montata su una spazzatrice leggera che consente la pulizia della parte di strada adiacente al marciapiede, anche in presenza di autovetture parcheggiate.

In alcune zone che necessitano di particolare attenzione, è inoltre attivo il servizio Torino pulita: si tratta di un servizio di spazzamento meccanizzato a squadre, organizzato con una spazzatrice affiancata da due operatori a terra, di cui uno provvisto di mezzo motocarro su cui caricare sacchetti ed eventuali rifiuti ingombranti e l'altro con scopa o soffione che convoglia sul centro strada quanto presente vicino al marciapiede e che verrà asportato dalla spazzatrice.

Nella stagione autunno/inverno vengono effettuati interventi specifici di raccolta foglie su aree ad alta concentrazione di alberi, avvalendosi di un servizio di spazzamento meccanizzato a squadre.

Lavaggio strade

Nei principali tratti viari cittadini è programmato il lavaggio delle strade in abbinamento al loro spazzamento meccanizzato, con cadenza settimanale. Nella media e piccola viabilità, dove il posteggio impedisce lo spazzamento meccanizzato, si effettua comunque un lavaggio periodico, finalizzato anche ad agevolare il successivo lavoro di spazzamento manuale.

Igienizzazione servizi igienici

Amiat garantisce il servizio di detersione e disinfezione giornaliera dei servizi igienici cittadini, attraverso il lavaggio di pareti e pavimenti dei vespasiani e simili, dei servizi igienici fuori terra e interrati e dei servizi igienici pubblici siti nelle aree mercatali.

Pulizia sponde dei fiumi

Amiat cura, per i fiumi Po e Dora, la pulizia e l'asporto dei rifiuti presenti sui chilometri lineari di sponde erbose normalmente non fruibili ai cittadini. Le frequenze di intervento variano in funzione del tratto servito e delle stagioni; Amiat fornisce inoltre servizi specifici di pulizia del fiume con interventi svolti da bordo di apposito natante.

Altri servizi

Amiat si occupa anche della pulizia delle aree giochi cittadine, del lavaggio dei ponti, della pulizia dei portici del centro città (sabato e domenica) e dei sottopassaggi; effettua inoltre interventi specifici di diserbo stradale, derattizzazione e disinfestazione di aree pubbliche, bonifica di aree soggette ad accumulo abusivo di materiali.

RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI

Tutte le frazioni raccolte da Amiat in modo differenziato sono indirizzate alle piattaforme convenzionate con la garanzia del riciclo e del recupero o, in caso di rifiuti pericolosi, di smaltimento nel pieno rispetto dell'ambiente e della salute dei cittadini, oltre che della normativa in materia. Sul sito della Regione Piemonte è possibile visualizzare i dati relativi al recupero dei rifiuti provenienti dalle raccolte differenziate effettuate in Piemonte; quelli attinenti alla città di Torino sono contenuti nel report *Riciclo Garantito* del Consorzio di Bacino 18.

SEZIONE AMBIENTALE

Da sempre attenta ad uno sviluppo sostenibile dei servizi di igiene ambientale, Amiat ha intrapreso un importante progetto di rinnovamento del parco mezzi teso a massimizzare l'impatto sull'inquinamento ambientale e mirato a migliorare la qualità dell'aria, comprendente anche l'acquisto di mezzi a metano.

Nel corso degli anni, Amiat ha avviato e continua a sviluppare il suo impegno per ridurre progressivamente l'impatto ambientale dei propri veicoli con strategie già consolidate, quali:

- un costante rinnovamento del proprio parco mezzi, con l'introduzione di veicoli a basse emissioni;
- la richiesta, in fase di acquisto, di motorizzazioni di ultima generazione (e quindi meno inquinanti);
- una estensione all'impiego di veicoli elettrici utilizzati per il servizio di igiene ambientale, intervenendo anche con l'aggiornamento delle attuali infrastrutture per aumentare l'attuale capienza di tali veicoli a impatto ambientale praticamente nullo.
- la sostituzione di compattatori stazionari alimentati con motori ad alimentazione Diesel con analoghe attrezzature con alimentazione elettrica.
- l'acquisto di quota a parte dei veicoli con motorizzazione a metano, comunque nel numero massimo consentito da vincoli oggettivi, quali ad esempio la disponibilità di stazioni di rifornimento nelle aree adiacenti i depositi aziendali interessati;
- la sostituzione graduale delle vetture a benzina utilizzate dai responsabili aziendali per il monitoraggio dei servizi sul territorio cittadino con veicoli ad alimentazione elettrica.

SEZIONE III - I rapporti con gli utenti

SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE

Amiat provvede alla razionalizzazione, riduzione, semplificazione ed informatizzazione delle procedure, impegnandosi a ridurre, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti ed a fornire gli opportuni chiarimenti su di essi, adottando gli strumenti necessari a questo fine (Customer care, sito web, ecc.).

RAPPORTI CON GLI UTENTI

I cittadini del Comune di Torino possono comunicare con Amiat gratuitamente attraverso il Servizio di Customer Care (Numero Verde 800 017277, indirizzo mail: amiat@gruppoiren.it attivo da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 17.00.

Il Servizio di Customer Care è in grado di fornire tutte le informazioni sui servizi ambientali gestiti da Amiat nel Comune di Torino, e di recepire richieste e segnalazioni da parte degli utenti. Tutti i contatti vengono registrati su un Database, secondo le disposizioni previste dalla Normativa sulla Privacy. Nel caso in cui le segnalazioni o richieste degli utenti necessitassero di interventi tecnici, il contatto viene trasferito attraverso apposito sistema informatizzato al Settore di competenza che provvederà alla sua presa in carico sulla base dei tempi e degli standard riportati nei capitoli successivi.

VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO EROGATO

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti saranno svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098:2003 "Sistemi di gestione della qualità". Le rilevazioni avranno cadenza periodica e saranno costituite da interviste anche telefoniche su campioni rappresentativi di tutti i clienti del servizio, possibilmente coinvolgendo il principale referente del gestore all'interno del nucleo utente.

Nelle rilevazioni di cui sopra saranno fra l'altro indicati:

- i risultati conseguiti in relazione agli standard;
- le cause dell'eventuale mancato rispetto degli stessi;
- le azioni intraprese per porvi rimedio;
- il numero ed il tipo di reclami ricevuti
- le attività svolte per acquisire la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio erogato (questionari, interviste telefoniche, ecc.) ed i risultati di tali rilevazioni.

Amiat si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella propria Carta dei Servizi.

PROCEDURE DI RECLAMO

L'utente, in caso di violazione da parte del gestore dei principi e/o di mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi o delle condizioni di erogazione previste nel Regolamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati, facendosi eventualmente assistere da una delle Associazioni dei Consumatori iscritte nell'Elenco previsto dal Regolamento della Città di Torino n.354 ovvero da altri soggetti competenti, può presentare reclamo al gestore medesimo, che dovrà pervenire esclusivamente in forma scritta, attraverso i consueti canali d'accesso (fax, posta elettronica, posta tradizionale).

Non sono ammessi i reclami telefonici.

La procedura di reclamo non si applica a:

- gestione del contenzioso legale nelle forme previste dalla legislazione vigente;
- procedure di conciliazione extra-giudiziale ove previste.

Sul sito internet viene messa a disposizione dell'utente la completa spiegazione della procedura per la presentazione dei reclami, il relativo modulo, l'indicazione circa i tempi previsti per l'espletamento dell'indagine e i mezzi a sua disposizione in caso di risposta sfavorevole. Le procedure di reclamo devono essere rese facilmente accessibili, di semplice comprensione e di facile utilizzazione. Nel caso di mancato rispetto degli standard previsti nella Carta dei servizi il reclamo deve essere presentato entro 90 giorni dalla scadenza del termine fissato nello standard (ovvero dalla ricezione di una risposta da parte del gestore ritenuta insoddisfacente). Al momento della presentazione del reclamo l'utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione dello stato della pratica.

L'utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può:

- richiedere in forma scritta al gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Amiat si impegna ad attivarsi entro 30 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'utente entro i successivi 30 giorni. Non è in ogni caso ammessa la reiterazione della richiesta, pertanto la presente disposizione non si applica in caso di presentazione di un reclamo dal contenuto analogo ad un reclamo presentato in precedenza dallo stesso soggetto e in relazione al quale è già intervenuto un incontro di approfondimento;
- rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori iscritte nell'Elenco previsto dal Regolamento della Città di Torino n.354 *Costituzione di un elenco di associazioni di consumatori rappresentative a livello locale sul territorio della Città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2 comma 461 della Legge n. 244/2007* o a qualsiasi altra Associazione dei Consumatori non ricompresa nell'Elenco ma avente titolo;
- richiedere per la soluzione, in via non giudiziale, l'attivazione della procedura presso il Giudice di Pace.

È comunque facoltà dell'utente percorrere ogni altra via giudiziale o extragiudiziale. Amiat tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard di servizio.

RISPOSTE A RICHIESTE E RECLAMI

Amiat risponderà in forma scritta ai reclami presentati dagli utenti secondo le modalità previste dalla presente Carta entro un massimo di 30 giorni lavorativi dalla data di registrazione dell'Ufficio Protocollo Amiat per i reclami inviati via posta, o di ricezione della Mail/Fax se inviati attraverso canale Web ad eccezione dei reclami anonimi per i quali non viene garantito alcun riscontro. I tempi di risposta saranno pari ad un massimo di 30 giorni lavorativi se la risposta dovesse coinvolgere un approfondimento con altri Enti aziendali. Nei casi più complessi, entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, che non potranno in ogni caso essere prolungati di oltre 30 giorni lavorativi.

Nella risposta, Amiat riferisce all'utente con la massima celerità in ordine ai reclami dallo stesso presentati, circa gli accertamenti compiuti, indicando altresì i termini entro i quali si provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate o al ristoro del pregiudizio arrecato.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione ed il recapito del referente del gestore.

La risposta di Amiat verrà trasmessa al soggetto richiedente mediante posta elettronica, fax o posta tradizionale.

Amiat fornisce comunque risposta anche a quei reclami pervenuti senza l'utilizzo dell'apposito modulo, purché in possesso dei requisiti minimi indispensabili per consentire l'inoltro della risposta.

LA GESTIONE DEI RECLAMI

L'utente che intende inoltrare un reclamo scritto attinente il servizio svolto da Amiat, limitatamente ai contenuti e ai parametri di servizio riportati nella Carta della Qualità dei Servizi, può avvalersi del modulo "Reclamo" (allegato alla presente), che debitamente compilato deve essere inviato all'azienda attraverso i seguenti canali:

1. casella di posta elettronica: amiat@gruppoiren.it;
2. indirizzo di posta: Amiat SpA- via Giordano Bruno 25 - 10134 Torino;

La consegna del modulo reclamo, oltre che mediante il servizio posta tradizionale, può essere effettuata anche a mano presso la reception di via Giordano Bruno n. 25, in orario apertura uffici;

3. numero fax: 011 2223323.

In sede di confronto annuale con le Associazioni dei Consumatori e il Comune di Torino, sulla base dei reclami ricevuti dall'azienda che verranno messi a disposizione in forma anonima alle Associazioni, in caso di violazioni ricorrenti e comprovate degli standard di qualità e dei diritti dell'utenza, potrà essere modificata la presente Carta della Qualità dei Servizi.



RECLAMO SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE
Codice identificativo reclamo _____ (da compilare a cura di AMIAT SpA)
(Ai sensi della Carta della Qualità dei Servizi)
COMUNE DI TORINO - Cod. catastale L219

Il presente modulo debitamente compilato e completo degli allegati obbligatori può essere consegnato presso le sedi di AMIAT SpA oppure può essere inviato in formato pdf via fax al **011 222 3323** o per posta elettronica all'indirizzo **amiat@gruppoiren.it**.

Il/La sottoscritto/a _____
nato/a _____ il ___/___/___ Codice fiscale _____
residente a _____ indirizzo _____
tel. _____ e-mail _____

PRESENTA RECLAMO PER I SEGUENTI SERVIZI EROGATI NEL COMUNE DI TORINO:

RACCOLTA RIFIUTI E IGIENE DEL SUOLO

- Omissione del servizio di raccolta differenziata in via/piazza _____ numero civico _____ della seguente tipologia di rifiuto:
 - carta/cartone il ___/___/_____
 - organico il ___/___/_____
 - plastica il ___/___/_____
 - residuo il ___/___/_____
 - vetro il ___/___/_____
- Mancato ritiro di ingombranti a domicilio in via/piazza _____ numero civico _____ Servizio previsto in data ___/___/_____
- Igiene urbana e del suolo carente (pulizia /lavaggio/vuotatura cestini) via/piazza/parco _____ in data ___/___/_____
- Scortesia del personale addetto alla raccolta ___/___/_____ via/piazza _____ numero civico _____
- Scortesia del personale addetto al centro di raccolta via/piazza _____ il ___/___/_____
- Altro: _____

CUSTOMER CARE NUMERO VERDE 800 017277

- Impossibilità di contattare Numero Verde in data ___/___/_____ numero telefono del chiamante _____
- Scortesia/impreparazione dell'operatore - chiamata del ___/___/_____ numero telefono del chiamante _____
- Scortesia/impreparazione dell'operatore del Punto Ambiente
Via _____, accesso effettuato il ___/___/_____ alle ore ___:___
- Altro: _____

NOTE: _____

Il problema si è presentato per la prima volta: SI NO Codice reclamo/protocollo precedente _____

Si allegano:

- Fotocopia documento d'identità del richiedente.
- _____

Dichiara altresì di essere a conoscenza che il trattamento dei dati personali di cui al relativo codice – D.Lgs 30.06.2003 n.196 – avverrà solo per fini istituzionali e nei limiti di legge.

Data _____ Firma leggibile per esteso del dichiarante _____

Operatore	Ricevuto il
-----------	-------------

AMIAT S.p.A.
Sede Legale - Via Germagnano, 50 - 10156 Torino
Sede Direzionale - Via Giordano Bruno, 25 - 10134 Torino
Tel. +39 011 2223111 - Fax +39 011 2223323
Capitale Sociale i.v. Euro 46.326.462,00
Registro Imprese di Torino, C.F. 07309150014
R.E.A. CCIAA TO n. 810032

www.amiat.it - www.gruppoiren.it
Casella Postale n. 535, 10121 Torino
protocollo@pec.amiat.it
Società partecipante al Gruppo IVA Iren
Partita IVA del Gruppo 02863660359
Società sottoposta a direzione e coordinamento di Iren S.p.A. - C.F. 07129470014

RECLAMO SERVIZIO IGIENE AMBIENTALE - INFORMATIVA PRIVACY

INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

(Artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679)

AMIAT SpA, con sede in via Germagnano, 50 - 10156 Torino - Italia, (di seguito la “Società”), informa di essere Titolare del trattamento - ai sensi degli articoli 4, n. 7) e 24 del Regolamento UE 2016/679 del 27 aprile 2016 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali (di seguito, “Regolamento”) e della normativa italiana di armonizzazione - dei Suoi dati personali raccolti presso tramite il sito www.amiat.it o il Numero Verde 800 017277. Per trattamento di dati personali si intende qualsiasi operazione o insieme di operazioni, compiute con o senza l'ausilio di processi automatizzati e applicate a dati personali o insiemi di dati personali, anche se non registrati in una banca di dati, come la raccolta, la registrazione, l'organizzazione, la strutturazione, la conservazione, l'elaborazione, la selezione, il blocco, l'adattamento o la modifica, l'estrazione, la consultazione, l'uso, la comunicazione mediante trasmissione, la diffusione o qualsiasi altra forma di messa a disposizione, il raffronto o l'interconnessione, la limitazione, la cancellazione o la distruzione. La Società La informa, dunque, che ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento e della normativa italiana di armonizzazione procederà al relativo trattamento per le seguenti finalità in via manuale e/o con il supporto di mezzi informatici o telematici.

Finalità del trattamento

I dati vengono acquisiti e trattati nel rispetto delle regole fissate dal Regolamento per le seguenti finalità:

- gestione e utilizzazione dei dati personali ai fini della regolare erogazione del servizio richiesto, quale, ad esempio: richiesta informazioni sui servizi svolti, invio reclami, inserimento nelle anagrafiche aziendali, elaborazione statistiche interne, emissione DDT, fatture, note di credito, preventivi e offerte, e, comunque, per soddisfare gli obblighi nascenti dai servizi richiesti;
- per adempiere agli obblighi previsti da norme di legge, regolamenti, normativa comunitaria, norme fiscali e civilistiche.

Comunicazione e diffusione dei dati personali per il perseguimento delle finalità primarie del trattamento

I dati potranno essere comunicati a qualsiasi altro terzo soggetto quando la comunicazione sia obbligatoria in forza di legge, ivi incluso l'ambito di prevenzione/repressione di qualsiasi attività illecita. Con riferimento all'art. 13, comma 1, lettera (e) del Regolamento, al fine di consentire l'adempimento degli obblighi contrattuali o di legge, i dati potranno essere comunicati a: dipendenti e collaboratori interni o esterni, cooperative di cui Amiat si avvale per l'erogazione del servizio.

Obbligatorietà o facoltatività del consenso per il perseguimento delle finalità del trattamento dei dati personali

Il conferimento dei dati alla scrivente Società è obbligatorio per i soli dati per cui è previsto un obbligo normativo in tal senso. L'eventuale rifiuto di conferire tali dati obbligatori potrebbe costringere la Società ad apprenderli presso terze fonti (ove lecitamente possibile), ovvero comportare la mancata possibilità di rendere le informazioni ed i servizi richiesti. L'eventuale rifiuto di fornire dati per i quali non sia previsto un obbligo di conferimento in base alla legge, ma strettamente funzionali all'esecuzione dei contratti in essere o a rendere le informazioni ed i servizi richiesti, non comporta alcuna conseguenza in relazione ai rapporti in corso, salva l'eventuale impossibilità di dare seguito alle operazioni connesse a tali dati o l'impossibilità di esecuzione del contratto.

In ogni caso, anche laddove l'interessato abbia prestato il consenso per autorizzare la Società a perseguire tutte le finalità menzionate ai punti sopra riportati, resterà comunque libero in ogni momento di revocarlo. Si informa specificatamente e separatamente, come richiesto dall'art. 21 del Regolamento, che l'interessato ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento al trattamento dei dati personali che lo riguardano effettuato per tali finalità e che, qualora l'interessato si opponga al trattamento, i dati personali non potranno più essere oggetto di trattamento per tali finalità.

Trasferimento dei dati personal verso Paesi non appartenenti all'Unione Europea

I dati raccolti ed elaborati non vengono trasferiti presso Società o altre entità al di fuori del territorio comunitario.

Tempi di conservazione dei dati altre informazioni

Con riferimento ai dati personali oggetto del trattamento, ai fini della regolare erogazione del servizio richiesto, gli stessi saranno conservati nel rispetto del principio di proporzionalità e comunque fino a che non siano state perseguite le finalità del trattamento, per un periodo di tempo non superiore a quello necessario agli scopi per i quali sono stati raccolti o successivamente trattati ed utilizzando come criterio le norme civilistiche e fiscali italiane in tema di prescrizione.

Titolare e Responsabili del trattamento

Titolare del trattamento è Amiat - Azienda Multiservizi Igiene Ambientale Torino S.p.A.

Sede legale: via Germagnano, 50 - 10156 Torino – Italia. Sede direzionale: via Giordano Bruno, 25 - 10134 Torino – Italia

Per contattare il Titolare o conoscere l'elenco completo ed aggiornato dei responsabili del trattamento nominati dal Titolare si invii una comunicazione all'indirizzo e-mail privacy.amiat@gruppoiren.it. Il Responsabile della protezione dei dati personali (DPO) è una persona appartenente al Gruppo IREN. Ogni contatto con il Responsabile della Protezione dei dati personali (DPO) potrà avvenire inviando una e-mail a: dpo@gruppoiren.it.

Esercizio dei diritti da parte dell'interessato

Ai sensi degli articoli 13, comma 2, lettere (b) e d) 14, comma 2, lettera c) ed e), 15, 18, 19 e 21 del Regolamento, si informa l'interessato che:

- a) egli ha il diritto di chiedere alla Società quale titolare del trattamento l'accesso ai dati personali, la rettifica o la cancellazione degli stessi o la limitazione del trattamento che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento, nei casi previsti;
- b) egli ha il diritto alla portabilità dei dati ai sensi dell'art. 20 del Regolamento;
- c) egli ha il diritto di proporre un reclamo al Garante per la protezione dei dati personali, seguendo le procedure e le indicazioni pubblicate sul sito web ufficiale dell'Autorità su www.garanteprivacy.it;
- d) le eventuali rettifiche o cancellazioni o limitazioni del trattamento effettuate su richiesta dell'interessato - salvo che ciò si riveli impossibile o implichi uno sforzo sproporzionato – saranno comunicate dalla Società a ciascuno dei destinatari cui sono stati trasmessi i dati personali. La Società potrà comunicare all'interessato tali destinatari qualora l'interessato lo richieda.

L'esercizio dei diritti non è soggetto ad alcun vincolo di forma ed è gratuito.

L'indirizzo per l'esercizio dei diritti ex artt. 15-22 del Regolamento (anche con riferimento ad istanze rivolte ai terzi cui i dati siano stati comunicati previo consenso specifico dell'interessato) è privacy.amiat@gruppoiren.it.

ACCESSIBILITA' INFORMAZIONI

Amiat si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, le modalità di fornitura del servizio e sulle loro modifiche. Al fine di garantire agli utenti la costante informazione sulle modalità di erogazione del servizio, Amiat:

- istituisce un portale internet, al quale è possibile accedere per acquisire informazioni sui servizi aziendali, scaricare copia dei documenti relativi alla Carta dei servizi ed ai Regolamenti, presentare richieste e reclami e comunicare con il gestore;
- cura i rapporti con il Comune e le Circoscrizioni, fornendo le informazioni ed i chiarimenti richiesti;
- svolge attività promozionale ed informativa finalizzata alla cultura dei servizi pubblici, al rispetto dell'ambiente, alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento e della produzione di rifiuti, all'incentivazione della raccolta differenziata;
- pubblica gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard;
- valuta e promuove tutte le iniziative utili per la trasparenza e la semplificazione nell'accesso ai servizi, tenendo conto anche dei suggerimenti delle Associazioni dei Consumatori
- informa gli utenti delle decisioni che li riguardano, delle loro motivazioni, della possibilità di reclamo e degli strumenti di ricorso avverso esse;
- verifica periodicamente, anche tramite apposite indagini, concordate con le Associazioni dei Consumatori, il livello di conoscenza della Carta dei Servizi e si impegna a favorirne una crescente diffusione.

La tutela del diritto del cittadino alla corretta erogazione del servizio viene favorita da Amiat anche attraverso la massima diffusione delle informazioni sui servizi, modalità a cui gli utenti possono accedere attraverso:

- il **sito web www.amiat.it** che, utilizzabile anche da dispositivi mobili come smartphone e tablet, consente attraverso una navigazione semplice e intuitiva di reperire numerose informazioni su attività e servizi svolti da Amiat.

Il sito permette anche l'inoltro diretto della richiesta di ritiro rifiuti ingombranti presso il proprio domicilio, l'invio di una comunicazione direttamente attraverso il form "**Scrivi ad Amiat**", la consultazione del calendario di esposizione delle attrezzature di raccolta laddove è attivo il servizio porta a porta, e la geolocalizzazione dei contenitori stradali ove è attiva la raccolta differenziata stradale e delle ecoisole di prossimità. E' inoltre disponibile una pagina – *Domande frequenti* - in cui sono riportate le risposte alle domande più frequenti formulate dagli utenti.

Nel sito sono inoltre pubblicati, oltre al Rifiutologo che fornisce utili indicazioni per una corretta raccolta differenziata, anche altri opuscoli informativi (guide) finalizzati a fornire ai cittadini informazioni pratiche per imparare a distinguere e quindi a conferire i propri rifiuti negli appositi contenitori.

I cittadini che desiderano inoltrare ad Amiat suggerimenti per il miglioramento del servizio possono rivolgersi a:

- amiat@gruppoiren.it o posta@amiat.it;
- **Amiat SpA** – via Giordano Bruno, 25 – 10134 Torino
- **fax: 011 2223323**
- **Sito web Amiat - form "Scrivi ad Amiat"**

L'utente riceverà una risposta scritta in formato email, cartaceo o via fax (qualora sia indicato l'indirizzo dell'utente) a seconda della modalità di inoltro adottata dal cittadino.

Amiat diffonde comunicazioni a mezzo annunci sui media relativamente a eventuali possibili disservizi in caso di sciopero del personale e realizza periodicamente apposite campagne di

comunicazione finalizzate alla sensibilizzazione dei cittadini in merito a particolari tematiche ambientali.

LA CUSTOMER SATISFACTION

Ad integrazione delle attività del monitoraggio dei servizi di cui all'art. 14.5 del Contratto di Servizio (*Le attività di cui alla lettera f) dell'articolo 2 comma 461 della Legge n.244/2007 e relative a tutti i servizi espletati nell'ambito della Sezione II, ivi compresa un'indagine annuale sulla soddisfazione degli utenti, promossa dalla Città,*), l'azienda periodicamente ed autonomamente svolge un'indagine di Customer Satisfaction finalizzata a monitorare la soddisfazione percepita dall'utente/cittadino rispetto al servizio offerto.

L'indagine di Customer Satisfaction ha l'obiettivo di:

- ricavare elementi per un'analisi puntuale dei fattori che causano insoddisfazione e soddisfazione della clientela;
- monitorare l'efficacia delle azioni messe in atto per migliorare la soddisfazione dei clienti e suggerire nuovi spunti per il miglioramento;
- valutare la soddisfazione nel tempo, disponendo di informazioni oggettive.

L'indagine viene condotta utilizzando un campione statistico stratificato in base alle dimensioni dell'universo di riferimento degli utenti/cittadini della Città di Torino. I risultati rilevati dall'indagine di Customer Satisfaction vengono presentati all'Amministrazione Comunale.

LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Le Associazioni dei Consumatori, iscritte nell'Elenco previsto dal Regolamento della Città di Torino n.354 *Costituzione di un elenco di associazioni di consumatori rappresentative a livello locale sul territorio della Città di Torino per lo svolgimento delle attività di cui all'articolo 2 comma 461 della Legge n. 244/2007*, che hanno assunto e collaborato alla stesura della presente Carta della Qualità dei Servizi d'intesa con Amiat e la Città di Torino, sono riportate sul sito del Comune di Torino alla pagina www.comune.torino.it/associazionideiconsumatori/pdf/ e qui di seguito riportate:

ADICONSUM PIEMONTE

Via Madama Cristina n. 50
10125 Torino
tel. 011 5613666
www.adiconsum.it
e-mail: adiconsumtorino@libero.it

MOVIMENTO CONSUMATORI

Via San Secondo n. 3
10128 Torino
tel. 011 5069546 - fax 011 5611414
www.movimentoconsumatori.it
e-mail: torino@movimentoconsumatori.it

CODACONS PIEMONTE

Via P. Palmieri n. 63
10138 Torino
tel. / fax 011/5069219

www.codacons.it
e-mail: codacons.piemonte@gmail.com
FEDERCONSUMATORI PIEMONTE
Via Pedrotti n. 25
10152 Torino
tel. 011 285981 - fax 011 2485897
www.federconsumatori.it
e-mail: presidenza@federconsumatori-torino.it

ADOC PIEMONTE
Via Parma n. 10
10152 Torino
tel. 011 4364331 - fax 011 4364373
www.adocnazionale.it/
e-mail: torino@adocpiemonte.it

ASSOCIAZIONE TUTELATTIVA
Via Matteo Pescatore n. 15
10124 Torino
tel. 011 4346964 - fax 011 0703898
www.tutelattiva.it
e-mail: sportello@tutelattiva.it

ASSOCIAZIONE CONSUMATORI PIEMONTE
Via S. Francesco d'Assisi n. 17
10122 Torino
tel. 011 4366566 - fax 011 5215961
www.consumatoripiemonte.it
e-mail: sportello@consumatoripiemonte.it

ADUCON
Via S. Vincenzo n. 5
10024 Moncalieri
tel. / fax 011 6279720
www.aducon.it
e-mail: info@aducon.it

SEZIONE IV – La qualità del servizio

PREMESSA

Amiat garantisce il rispetto degli standard di qualità del servizio erogato. Gli standard sono espressi in giorni lavorativi (sabato e festivi esclusi) e devono intendersi al netto dei tempi necessari al rilascio di autorizzazioni, permessi, adempimenti a carico dell'utente o del Comune se di sua competenza o dell'Ente preposto e fanno riferimento alle date di ricevimento/spedizione apposte dal sistema ufficiale di registrazione del gestore.

CONTROLLO E RIPRISTINO DELLA FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI

Amiat assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente e provvede, se del caso, al successivo ripristino.

SCOSTAMENTO TRA SERVIZIO RESO E SERVIZIO PROGRAMMATO

Amiat garantisce, in condizioni normali, il rispetto del programma di raccolta. Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore saranno recuperati nelle successive 48 ore. Non viene garantito il rispetto degli standard in caso di eventi fortuiti e di forza maggiore. Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense, ...) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il gestore assicura l'erogazione del servizio non effettuato secondo programma entro le 72 ore dal termine dell'evento che ha originato il mancato svuotamento.

Nei casi di maggiore gravità Amiat coinvolgerà l'Ente competente per concordare la riprogrammazione del servizio. Sono comunque assicurate l'applicazione delle disposizioni previste dalla legge n. 146/90 e le prestazioni indispensabili di cui all'art. 8 del Codice di regolamentazione delle modalità di esercizio del diritto di sciopero.

STANDARD VALORE LIMITE

- Controllo e ripristino funzionalità contenitori
guasto che impedisce il conferimento
 - ripristino: entro 3 giorni;
- guasto che non impedisce il conferimento
 - verifica e ripristino: entro 12 giorni dal rilevamento/segnalazione.
- Scostamento servizio reso/programmato
 - erogazione servizi non effettuati: entro 48 ore.
 - erogazione servizi non effettuata per cause estranee all'organizzazione: entro 72 ore;
 - erogazione servizi non effettuati secondo programma per cause imputabili all'organizzazione del gestore: entro 48 ore.

SITUAZIONI DI PERICOLO STRADALE

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza di Amiat. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al Pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

IL SISTEMA DI MONITORAGGIO DEI SERVIZI

Al fine di valutare oggettivamente la qualità dei servizi svolti sul territorio cittadino e nel rispetto della propria Carta dei Servizi, nell'anno 1996 è stato introdotto il Sistema di Monitoraggio dei Servizi Amiat, in linea con quanto stabilito dall'art.14.3. del Contratto di Servizio (*La Commissione,, opera un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta della Qualità dei Servizi, svolto sotto la diretta responsabilità della Città, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori,*).

Mediante verifiche di un ente esterno e imparziale, giornalmente sono effettuate rilevazioni sul territorio.

Sono verificati i seguenti servizi svolti direttamente dal personale Amiat:

- Rifiuti Solidi Urbani
- Igiene del Suolo
- Raccolta Differenziata (tutte le tipologie)
- Raccolta Porta a porta (tutte le frazioni)

ed i seguenti servizi appaltati a terzi:

- Mercati
- Vespasiani
- Raccolta Carta Cartesio
- Giochi Bimbi

Ogni rilevazione comporta la raccolta di numerosi dati qualitativi riguardanti l'efficacia dei servizi, il rispetto e l'adeguatezza delle frequenze previste, lo stato di efficienza delle attrezzature aziendali e il comportamento dei cittadini.

I dati raccolti sono utilizzati per elaborare mensilmente una serie di indicatori della qualità erogata dall'azienda, distinti per le varie circoscrizioni cittadine.

Amiat, in seconda fase, utilizza i dati raccolti per correggere eventuali carenze, nonché per definire e migliorare gli standard di servizio.

Il Comune di Torino utilizza i risultati del Monitoraggio come strumento di verifica del rispetto del Contratto di Servizio, applicando le sanzioni previste nel caso di accertato disservizio.

GLI INDICATORI DELLA QUALITÀ EROGATA

L'azienda si fa inoltre carico di rispondere alle aspettative espresse o inesprese del Cliente inerenti alla qualità del servizio erogato, non soltanto attraverso l'analisi e la valutazione dei reclami dei cittadini pervenuti al Servizio di Customer Care, ma anche attraverso mirate indagini di Customer.

Amiat annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati. Tali obiettivi scaturiscono da indici specifici di servizio calcolati attraverso algoritmi derivanti dalle rilevazioni del sistema di monitoraggio dei servizi sopra descritto.

La misura della qualità erogata viene effettuata tramite monitoraggi sul territorio cittadino attraverso il supporto di una Cooperativa Sociale, individuata dal Comune di Torino, che effettua le rilevazioni giornaliere (circa 100 monitoraggi al mese con esclusione del mese di agosto).

INDICATORI RELATIVI AL MONITORAGGIO DEI SERVIZI

L'Indice Globale è ottenuto come media pesata dei singoli Indici specifici dei quattro principali servizi Amiat:

- Raccolta Rifiuti Indifferenziati

- Igiene del suolo
- Raccolta Rifiuti Differenziati su Strada
- Raccolta Rifiuti Porta a Porta

Tra i principali indicatori secondari, che compongono gli Indici specifici, figurano:

- Efficacia del Servizio di Raccolta
- Contenitori decorosi ed efficienti
- Scorretto utilizzo dei contenitori
- Efficacia del Servizio di Igiene
- Efficacia svuotamento cestini
- Cestini decorosi ed efficienti

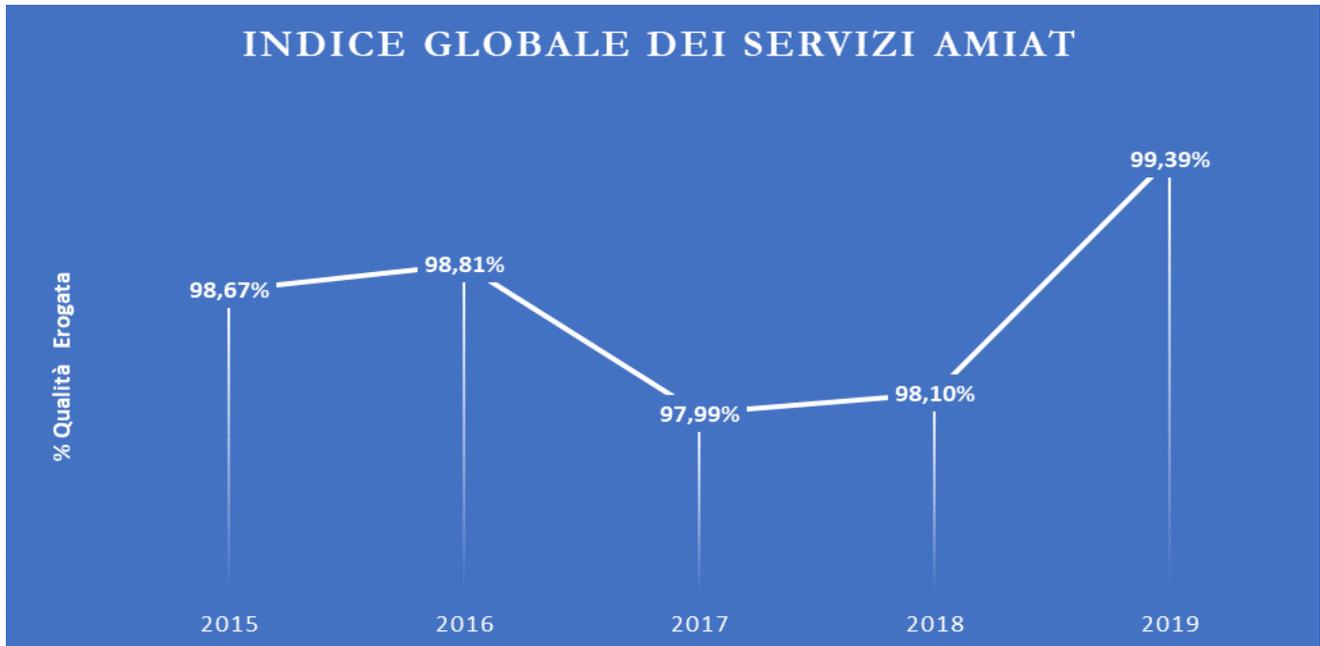
ALTRI INDICATORI DELLA QUALITA' EROGATA

- Indice di contatti gestiti / contatti totali (obiettivo non inferiore al 90% in presenza di un aumento di contatti rispetto all'anno precedente non > 10%) – andamento triennale
- Percentuale di raccolta differenziata raggiunta nell'anno solare, secondo l'obiettivo indicato nel Piano di Lavoro annuale del Contratto di Servizio
- Classificazione di Mobilità Sostenibile: percentuale annua dei mezzi a ridotto impatto ambientale (Euro 5 o categorie superiori e mezzi elettrici) rispetto al totale dei mezzi aziendali

OBIETTIVI E RISULTATI DELLA QUALITÀ EROGATA

Indice annuo globale dei Servizi Amiat (obiettivo non inferiore al 97,5%)

Nel grafico sottostante viene illustrato l'andamento dell'Indice Globale (IG) dei servizi svolti direttamente da Amiat degli ultimi 5 anni.



L'Indice Globale dei servizi Amiat (IG) viene calcolato pesando opportunamente sedici indicatori secondari che determinano il valore finale dell'IG.

Gli Indici Globali specifici (IGs, di seguito illustrati) contribuiscono a determinare il valore dell'Indice Globale del Servizio Amiat.

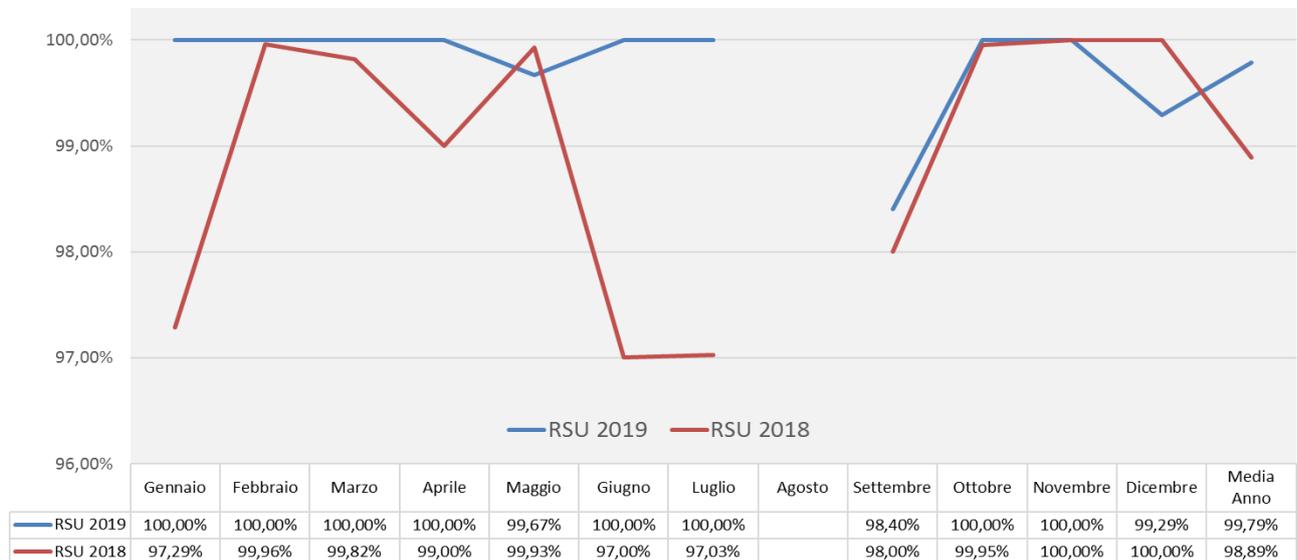
I singoli IGs sono, a loro volta, calcolati pesando opportunamente ulteriori indicatori secondari del servizio. L'indice globale specifico dell'igiene del suolo, ad esempio, è calcolato pesando i seguenti indicatori che sono raccolti durante i controlli giornalieri sui servizi Amiat (Monitoraggio dei Servizi):

- Strade Decorose Pre-Spazzamento
- Efficacia e Puntualità del Servizio
- Efficacia e Puntualità Svuotamento Cestini
- Cestini Decorosi ed Efficienti

I singoli valori degli IGs sono considerati ottimali se superiori al 95,00%.

Indice Globale specifico **RSU** (Raccolta Rifiuti Indifferenziati)

Indice Globale specifico RSU: 2018 --> 2019

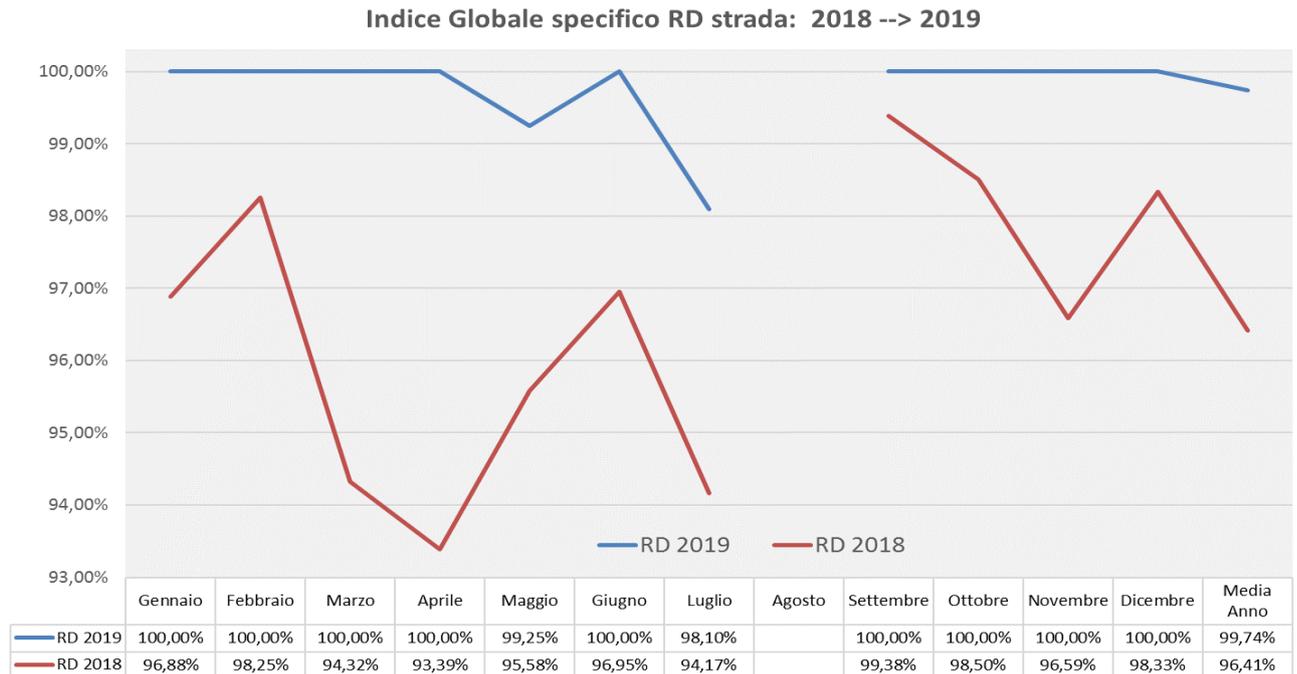


Indice Globale specifico **IS** (Igiene del Suolo)

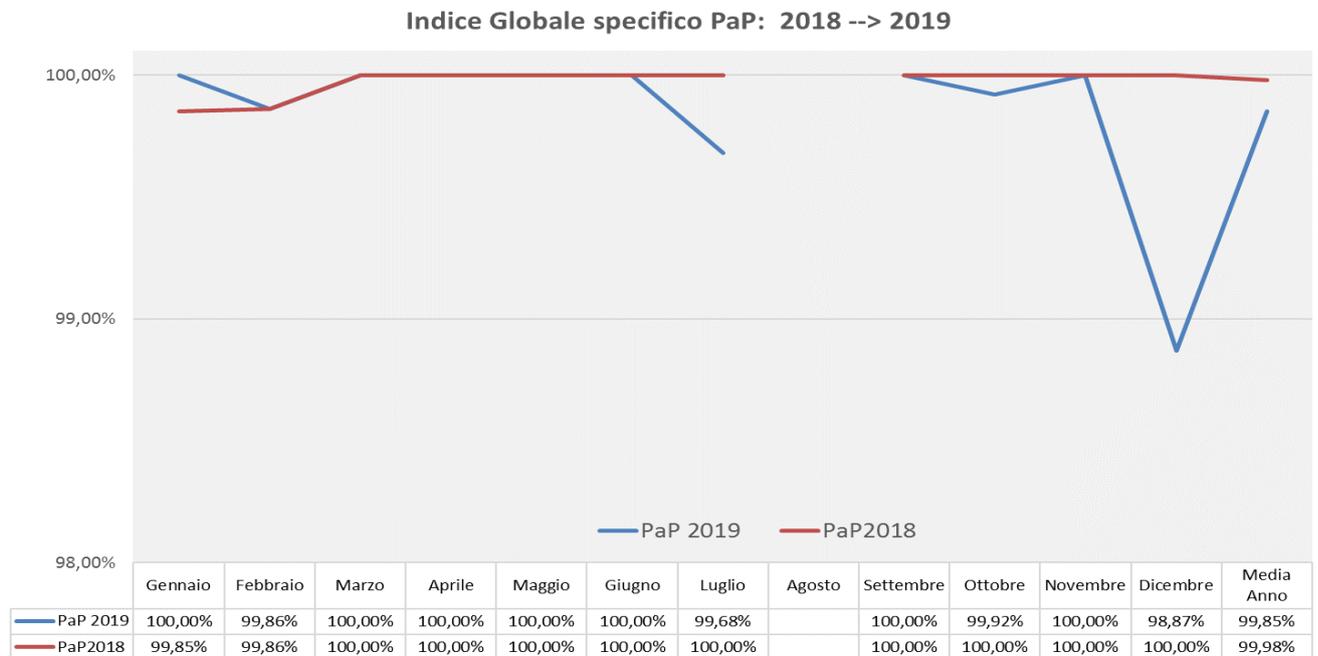
Indice Globale specifico IS: 2018 --> 2019



Indice Globale specifico **RD** (Raccolta Rifiuti Differenziati su Strada)

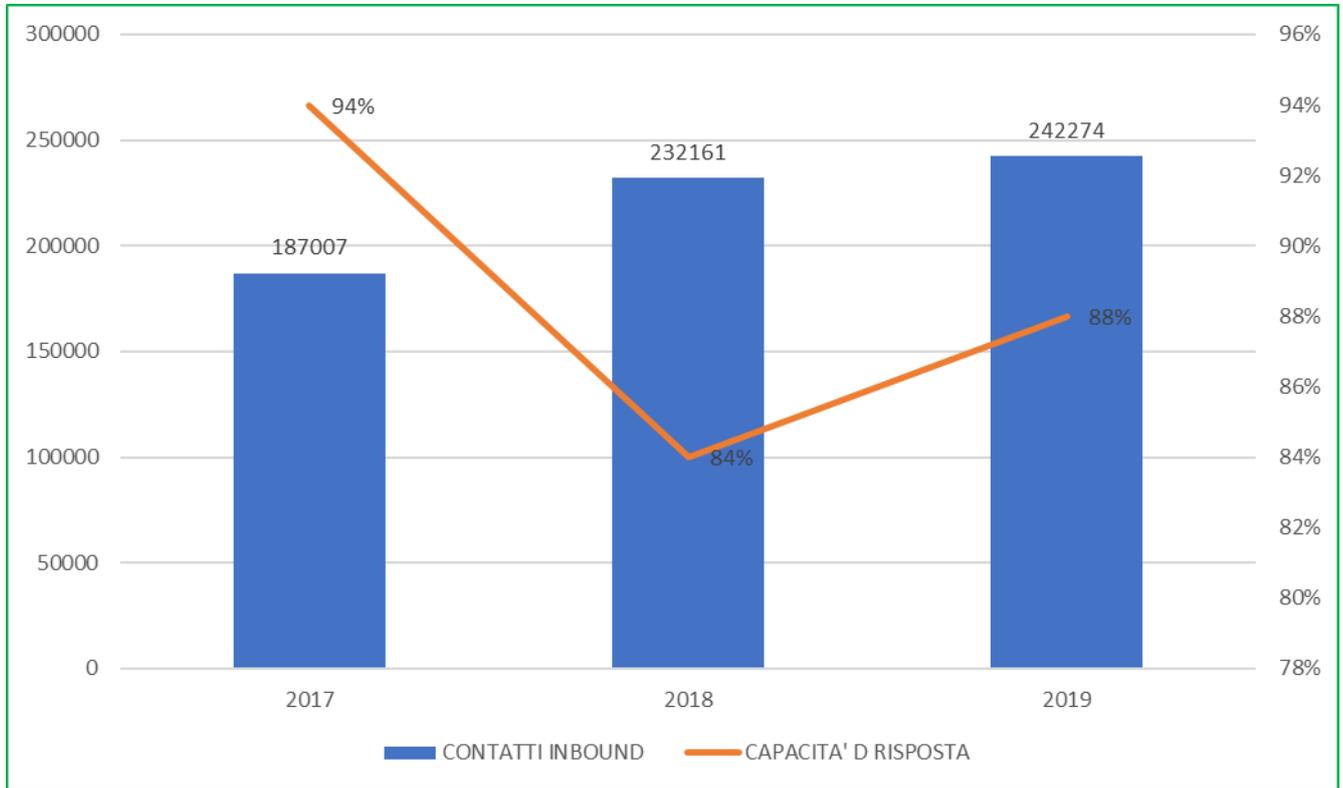


Indice Globale specifico **PaP** (Raccolta Rifiuti Porta a Porta)



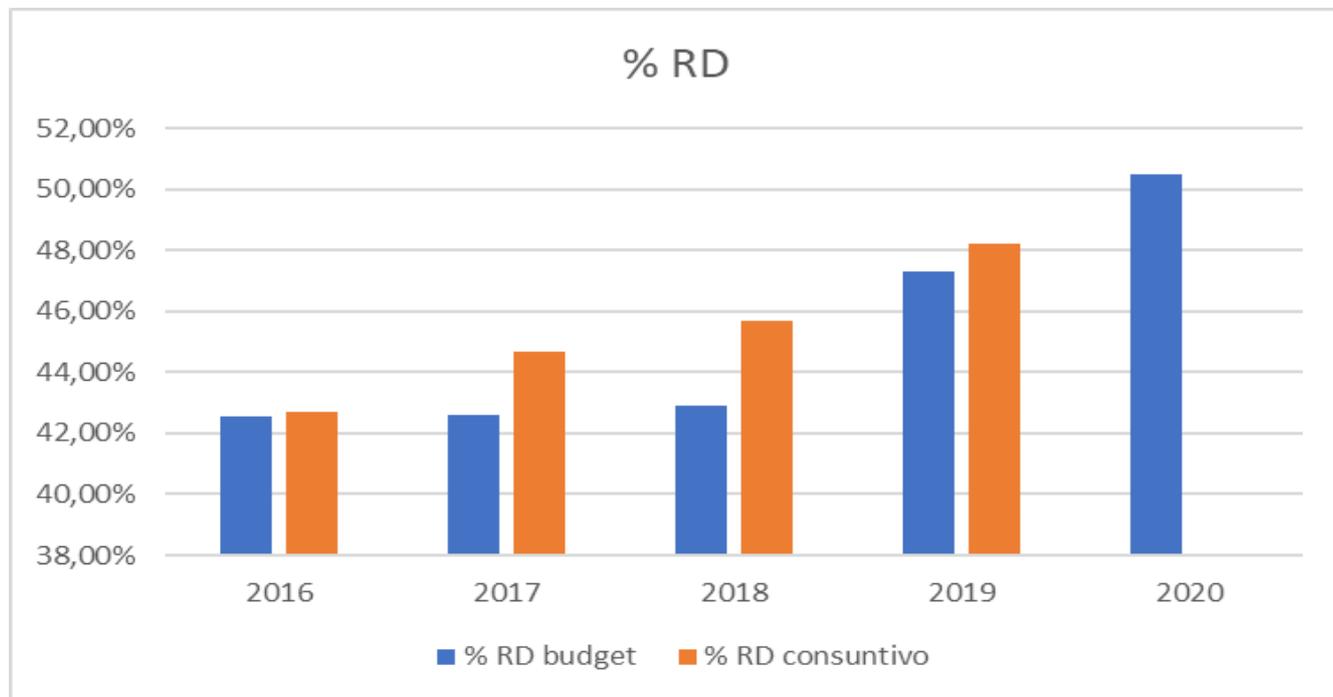
INDICE DI CONTATTI GESTITI / CONTATTI TOTALI

- Indice di contatti gestiti / contatti totali (obiettivo non inferiore al 90% in presenza di un aumento di contatti rispetto all'anno precedente non > 10%)



PERCENTUALE DI RACCOLTA DIFFERENZIATA RAGGIUNTA NELL'ANNO SOLARE

- Percentuale di raccolta differenziata raggiunta nell'anno solare, secondo l'obiettivo indicato nel Piano di Lavoro annuale del Contratto di Servizio



CLASSIFICAZIONE MOBILITA' SOSTENIBILE

- Classificazione di Mobilità Sostenibile: percentuale annua dei mezzi a ridotto impatto ambientale (Euro 5 o categorie superiori e mezzi elettrici) rispetto al totale dei mezzi aziendali

