amiu

CARTA DEI SERVIZI








AIUTA L'AMBIENTE,
FAI LA RACCOLTA
DIFFERENZIATA!
Il Comune amico dei cittadini
FARID
2063
amiu
IVECO
EUROCARGO

Premessa	4
L'azienda	5
Modalità e standard dei servizi	8
Amiu e le Associazioni dei consumatori	28
Diritti e doveri dei cittadini	33
Le principali violazioni	35
Tariffa Igiene Ambientale (TIA)	37
Come contattarci	40

PREMESSA

Cos'è la carta dei servizi

La Carta dei Servizi è lo strumento con cui Amiu intende avvicinarsi ai bisogni della città, da una parte facendo conoscere meglio l'Azienda ed i servizi svolti quotidianamente, dall'altra fornendo ai cittadini una serie di elementi utili per garantire la tutela dei propri diritti.

La Carta dei Servizi si apre con la presentazione generale del Gruppo Amiu - l'azienda del Comune di Genova che oggi si posiziona come uno dei principali operatori italiani nel settore ambientale e nei servizi di pubblica utilità – con una visione di sintesi finalizzata ad inquadrare velocemente l'azienda ed il suo modello operativo di funzionamento.

Ampia parte della Carta è riservata alla descrizione di tutti i servizi gestiti da Amiu corredata da una serie di indicatori numerici rappresentati con grafici e tabelle. I dati riportati, oltre a far comprendere le prestazioni ed i livelli di servizio ad oggi erogati dall'azienda, consentiranno di monitorarne l'andamento gestionale nel corso degli anni.

Nell'ambito della tematica dei diritti e dei doveri dei cittadini, un apposito capitolo è dedicato al ruolo delle Associazioni dei Consumatori, che in questi anni sono diventate parte attiva nel valutare i servizi di Amiu attraverso uno specifico monitoraggio.

Nella Carta è così possibile trovare da una parte le modalità di accesso alle informazioni di servizio, quelle per porre reclamo, quelle per adire le vie conciliative, dall'altra le sanzioni cui si va incontro violando le norme legate al rispetto dell'ambiente.

Una sezione importante della Carta dei Servizi è infine quella riservata alla TIA, la Tariffa di Igiene Ambientale: nell'apposito capitolo sono sintetizzate tutta una serie di informazioni importanti per la corretta gestione delle pratiche amministrative legate alla tariffa.

Leggendo questa Carta dei Servizi ciascun cittadino potrà guardare con più attenzione alle attività Amiu, fornendo da una parte suggerimenti e critiche costruttive, dall'altra riconoscendo quello che di positivo l'Azienda cerca di fare giorno per giorno, tutto l'anno.

L'AZIENDA

Il percorso evolutivo

Amiu è uno dei principali operatori italiani operanti nel settore ambientale e dei servizi di pubblica utilità.

La società nasce nel 1986 come Azienda Municipalizzata di Igiene Urbana, assorbendo le attività precedentemente svolte dal servizio comunale di nettezza urbana.

Nel 2002 Amiu – nel frattempo diventata Azienda Multiservizi e d'Igiene Urbana – diventa una Società per Azioni, controllata al 100% dal Comune di Genova.

Lo sviluppo nel campo dell'ambiente ha portato il Gruppo Amiu a coprire l'intero ciclo della gestione dei rifiuti - dalla raccolta, al riciclo, allo smaltimento finale – anche attraverso la creazione di specifiche società.

Le attività di bonifiche ambientali, recupero di siti contaminati, gestione dell'amianto, disinfestazioni sono gestite da Amiu Bonifiche. Nel porto di Genova Amiu opera attraverso Ge.Am, società in partecipazione con l'Autorità Portuale.

I NUMERI DI Amiu Genova S.p.A. (al 31/12/2010)	
Dipendenti	1.630
Rifiuti indifferenziati raccolti a Genova	Circa 240.000 tonnellate anno
Raccolta differenziata a Genova	Oltre 93.000 tonnellate anno
Contenitori per rifiuti	Oltre 14.000
Contenitori per la raccolta differenziata	Circa 17.000
Sedi operative territoriali	14
Numero autorimesse	2
Impianti di recupero e smaltimento rifiuti	3
Isole Ecologiche	4+1 (aperta solo agli operatori commerciali)

Servizi svolti da Amiu

Igiene del suolo
- Spazzamento strade e marciapiedi
- Lavaggio strade
- Svuotamento cestini gettacarte
- Diserbo dei marciapiedi e delle strade pedonali

Raccolta rifiuti
- Raccolta e trasporto rifiuti urbani
- Lavaggio cassonetti stradali

Raccolta differenziata
- Raccolta con contenitori e campane stradali
- Gestione isole ecologiche
- Raccolte *"porta a porta"*
- Ritiro rifiuti ingombranti a domicilio
- Raccolta tramite stazioni itineranti
- Raccolta differenziata presso i mercati e gli esercizi commerciali

Gestione impianti di recupero e di smaltimento
- Impianto di smaltimento con recupero energetico
- Impianti di lavorazione dei materiali riciclabili
- Fabbrica del riciclo

Servizi complementari per la città
- Pulizia spiagge libere
- Pulizia caditoie stradali
- Servizio neve

Servizi a pagamento
- Campionamenti ed analisi di laboratorio
- Bonifiche ambientali
- Derattizzazioni e disinfestazioni
- Cancellazione graffiti
- Noleggio contenitori per rifiuti

Principi fondamentali

Nell'erogazione dei propri servizi Amiu rispetta i principi conformi alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, in tema di erogazione dei servizi pubblici:

Eguaglianza e Imparzialità
Garantire la parità di trattamento di tutti gli utenti senza discriminazione di sorta.

Efficienza ed Efficacia
Ricercare l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei propri servizi.

Partecipazione
Garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.

Continuità
Erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzione, riducendo i disservizi.

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.
Il Codice individua le prestazioni ritenute indispensabili pertinenti a:
- scuole
- ospedali, case di cura, comunità terapeutiche, orfanotrofi e case di riposo
- stazioni ferroviarie, marittime, aeroportuali
- caserme e carceri

Le certificazioni di qualità Amiu

Amiu opera secondo procedure e regole predefinite e standard di controllo sui processi interni. In virtù di ciò l'azienda, sin dal 1999, ha ottenuto la certificazione **ISO 9001**, a testimonianza dell'impegno costante nell'assicurare:

- continuità e regolarità del servizio
- rapporti chiari tra cittadino e azienda
- comportamento corretto dei propri lavoratori

L'attenzione continua verso un modello gestionale orientato alla tutela dell'ambiente, ha inoltre portato Amiu ad ottenere la certificazione **ISO 14001** per le attività di gestione della discarica di Scarpino. Tale certificazione attesta che l'Azienda ha concretizzato con diverse azioni - che nel loro insieme costituiscono il "Sistema di Gestione Ambientale" - un metodo per migliorare, mitigare, neutralizzare le ricadute sull'ambiente delle proprie attività.

Questo Sistema garantisce alcuni punti fondamentali, quali:

- il rispetto della normativa vigente
- l'adozione di una politica ambientale rivolta al miglioramento continuo delle proprie prestazioni
- l'utilizzo delle migliori tecnologie applicabili
- l'adozione di strumenti di gestione dei processi aziendali trasparenti e credibili

I dati ambientali relativi alla discarica di Scarpino sono infine certificati dall'attestazione **EPD** (Dichiarazione Ambientale di Prodotto – Servizio), in accordo allo standard **ISO 14040**.
Nel 2008 Amiu ha ottenuto dal RINA la **Climate Declaration** che descrive le emissioni di gas ad effetto serra prodotte dal sito di Monte Scarpino.
Sono in corso le procedure per il conseguimento della certificazione di sicurezza OHSAS 18001.









MODALITÀ E STANDARD DEI SERVIZI

In questa sezione della Carta dei Servizi sono descritte le principali attività svolte da Amiu nell'ambito dei servizi di igiene urbana coperti dalla TIA (Tariffa Igiene Ambientale). Nelle tabelle in colore verde sono riportati i principali standard aziendali.

Igiene del suolo

Per attività di "igiene del suolo" si intendono tutte le attività relative alla pulizia delle strade (spazzamento, lavaggio, svuotamento cestini, ecc.).
Amiu opera su un territorio di circa 3 milioni di metri quadrati pulendo strade e marciapiedi attraverso lo spazzamento manuale e quello meccanizzato.
I percorsi di spazzamento vengono gestiti grazie ai 14 presidi logistici aziendali dislocati sul territorio (Unità Operative Territoriali) che garantiscono un servizio capillare e più vicino alle molteplici esigenze della città.
La frequenza di pulizia - che varia da giornaliera a settimanale a seconda della tipologia della strada - è mediamente pari a circa 4 volte la settimana. In alcune zone ad alta densità di passaggio, come il Centro cittadino o altre aree di pregio, il servizio viene erogato con frequenze di sette giorni su sette, anche più volte al giorno.

La gran parte delle superfici pulite da Amiu è gestita dagli addetti ecologici con lo spazzamento manuale, soprattutto a causa delle caratteristiche urbanistiche della città. Negli ultimi anni l'azienda ha scelto di riorganizzare e implementare, compatibilmente ai regolamenti comunali e le evoluzioni tecnologiche, il livello di meccanizzazione del servizio ,attraverso l'uso di specifiche attrezzature come le spazzatrici.
L'utilizzo di spazzatrici richiede necessariamente che le strade siano sgombre da autoveicoli: per questo motivo, per effettuare lo spazzamento meccanizzato vengono collocati, 48 ore prima dell'intervento, specifici cartelli di divieto di sosta nelle strade interessate dal servizio.

Per ridurre i disagi ai cittadini, in alcune strade, Amiu ha introdotto l'impiego di nuove attrezzature che consentono di pulire le sedi stradali malgrado la presenza di auto parcheggiate, un servizio che viene effettuato su quasi una decina di percorsi cittadini.
Per contrastare il fastidioso problema degli escrementi dei cani su marciapiedi e strade pedonali, Amiu ha provveduto a dislocare in città una serie di distributori gratuiti di "palette" per la raccolta delle deiezioni canine.
Alle attività di spazzamento si aggiungono il lavaggio stradale, il diserbo delle strade pedonali, lo svuotamento degli oltre 8.000 cestini gettacarte posizionati in città, la pulizia dei mercati rionali e di alcuni cimiteri cittadini (Staglieno - Castagna - Angeli).

Igiene del suolo - Numero mezzi utilizzati

	2009	2010
Autospazzatrici	47	55
Lavastrade	17	20
Autocarri per spazzamento	191	190
TOTALE	255	265



Igiene del suolo - Frequenza spazzamento manuale	
Frequenza	**Numero strade**
7 giorni su 7	572
da 4 a 6 giorni su 7	557
3 giorni su 7	689
2 giorni su 7	539
1 giorno su 7	564
TOTALE	*2.921*

Attraverso interventi programmati o su specifiche segnalazioni, Amiu provvede inoltre alla raccolta delle siringhe abbandonate, con particolare attenzione alle vie del Centro Storico, in prossimità di scuole e nei giardini aperti al pubblico.

Igiene del suolo - Frequenza spazzamento meccanizzato	
Frequenza	**Numero strade**
7 giorni su 7	120
da 4 a 6 giorni su 7	176
3 giorni su 7	309
2 giorni su 7	187
1 giorno su 7	202
TOTALE	*994*



Raccolta rifiuti

Amiu gestisce l'intero ciclo di raccolta e trasporto dei rifiuti indifferenziati. Ogni giorno gli operatori svuotano gli oltre 14.000 cassonetti e contenitori stradali per rifiuti solidi urbani dislocati sul territorio.
L'impegno richiesto da questo servizio è notevole, anche in considerazione dei problemi logistici di Genova e della sua rete stradale tortuosa e intricata (circa 1.150 km) che rende spesso difficoltoso il posizionamento di contenitori e l'impiego di mezzi di raccolta.

La maggior parte dei cassonetti dislocati in città vengono svuotati quotidianamente dal lunedì al sabato.
In alcune zone della città, tra cui il Centro storico ed altre zone di grande afflusso, il servizio è effettuato anche la domenica e con più passaggi giornalieri.
In maniera residuale, in alcune strade a bassissima densità di popolazione il ritiro dei rifiuti avviene a giorni alterni.

Raccolta rifiuti - Frequenza di raccolta	
Frequenza	**Contenitori svuotati**
7 giorni su 7	693
6 giorni su 7	12.851
3 giorni su 7	537
TOTALE	*14.081*

L'orario di conferimento è indicato sugli adesivi posizionati sui cassonetti. In media viene svuotato, quotidianamente, oltre il 99% dei cassonetti. Il mancato svuotamento di alcuni cassonetti è spesso dovuto a cause estranee all'azienda (veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, condizioni atmosferiche, ecc.); il servizio viene comunque regolarmente ripristinato nell'arco delle 24 ore successive, salvo i casi di coincidenza con giornate festive.

Contenitori RSU sul territorio (al 31/12/2010)

Municipio	Numero contenitori	Capacità (litri)	Residenti *
Centro Est	2.375	2.529.260	88.110
Centro Ovest	1.258	1.815.160	65.486
Bassa Valbisagno	1.385	1.981.800	79.918
Valbisagno	1.534	1.933.380	59.422
Valpolcevera	1.684	2.053.760	61.074
Medio Ponente	1.421	1.803.620	62.428
Ponente	1.372	1.803.620	64.432
Medio Levante	1.460	2.113.400	62.782
Levante	1.592	1.924.560	66.655
TOTALI	*14.081*	*17.958.220*	*610.307*

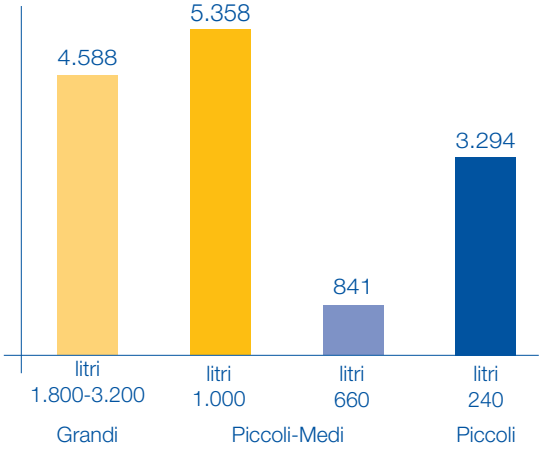
* Fonte: Annuario Statistico Comune Genova - Dati Istat 2001

Raccolta rifiuti
Numero mezzi utilizzati (al 31/12/2010)

Compattatori a carico laterale	38
Compattatori a carico posteriore grandi	33
Compattatori a carico posteriore medi	35
Compattatori a carico posteriore piccoli	102
Mezzi per gestione e lavaggio cassonetti	17
Autocarri leggeri	51
Autocarri medi	22
Autocarri pesanti	37
TOTALE	*335*

Raccolta rifiuti
Numero contenitori per capacità

Dati 2010



Amiu per il Centro Storico

Il miglioramento del decoro del Centro Storico di Genova, il più grande d'Europa, e una maggiore valorizzazione della vocazione turistica della città passa attraverso l'impegno di Amiu e del Comune. Nel Centro Storico sono attuate una serie di iniziative congiunte sia per i servizi di igiene del suolo (es.: aumento dei lavaggi stradali e delle superfici spazzate, operatori 'dedicati' ai percorsi turistici), sulla raccolta rifiuti (es: svuotamento cestini e cassonetti più volte al giorno sette giorni su sette, disinfezione settimanale dei cassonetti) e sulla raccolta differenziata (raccolta porta a porta del cartone, del rifiuto organico e del vetro presso gli operatori commerciali). Inoltre sono stati creati a piano terra dei palazzi gli **Ecopunto**, spazi chiusi destinati ad ospitare i contenitori Amiu, che vengono così tolti dalle strade. Gli **Ecopunto** evidenziano la sinergia svolta tra Amiu e l'Amministrazione Comunale per migliorare la qualità dell'ambiente e l'immagine di Genova.



ECOPUNTO

- ▼ Vico del Dragone
- ▼ Vico Dora
- ▼ Piazza dello Scalo
- ▼ Vico Stoppieri
- ▼ Piazza Cavour
- • Vico dietro il Coro delle Vigne
- ■ Vicolo dei Corrieri
- • Vico De Marini (civ. 4 - civ. 6)
- ▼ Vico Durazzo
- ■ Piazza delle Erbe
- • Vicolo dei Fregoso
- • Vico dei Garibaldi
- • Vico Giannini
- • Via delle Grazie
- ▼ Vico degli Indoratori (civ. 1a R - di fronte civ. 10)
- ■ Piazza Lavagna
- ▼ Vico Macellari
- ■ Via della Maddalena civ. 17
- • Via della Maddalena civ. 43 R
- ▼ Vico delle Marinelle
- ▼ Vico Piuma
- • Via della Scienza
- • Via Tommaso Reggio
- • Vico Salvaghi
- • Piazzetta San Carlo
- ▼ Vicolo di San Cristoforo
- • Stradone Sant'Agostino
- • Vico Sauli
- • Vico delle Scuole Pie
- ▼ ■ Vico Serra
- ▼ Piazza dello Statuto
- ▼ Vico Tacconi
- • Vicolo del Teatro delle Vigne
- ■ Vico del Teatro Nazionale
- • Vico delle Vigne

Legenda: • aperto dalle 7 alle 22 dal lunedì al sabato - ▼ con bocche di conferimento esterne - ■ riservato alle attività commerciali

Raccolta differenziata

Amiu raccoglie in maniera differenziata una serie di materiali "pregiati" – come carta, cartone, vetro, alluminio, plastica, legno e rifiuto organico – da avviare al riciclo e al recupero.

Carta, cartone, vetro, metalli, legno e plastica vengono inviati e trattati in impianti appositi del Gruppo Amiu dove avviene la separazione delle diverse tipologie di materiali, che successivamente vengono inviati al riciclo presso i consorzi di filiera o direttamente ai recuperatori finali (cartiere, vetrerie, etc). Il rifiuto organico viene conferito in impianti di recupero.
L'azienda provvede, inoltre, a garantire il trattamento adeguato dei rifiuti pericolosi per l'ambiente (pile, elettrodomestici, toner usati, oli esausti, etc) che vengono avviati presso specifici impianti di recupero.

Il servizio di raccolta differenziata a Genova viene effettuato prevalentemente attraverso le seguenti modalità:

- campane o contenitori stradali per la raccolta di carta, vetro, plastica e lattine, rifiuto organico, indumenti usati, pile esauste e farmaci scaduti

- servizio "porta a porta" indirizzato alle utenze domestiche e non domestiche

- isole ecologiche di cui, quattro aperte alle utenze domestiche dove possono essere portati rifiuti pericolosi, rifiuti ingombranti e i rifiuti elettronici ed elettrici (RAEE) ed una dedicata esclusivamente alla Grande Distribuzione Organizzata e ai negozianti per il ritiro dei RAEE (rifiuti elettronici ed elettrici) (vedi pag 22)



- servizi personalizzati per la raccolta di:
  - carta presso scuole, enti pubblici e uffici
  - cartone presso imprese ed esercizi commerciali
  - toner e cartucce di stampanti
  - frazione organica presso i mercati, le mense e gli esercizi commerciali
  - plastica, vetro e legno presso esercizi commerciali

- stazioni itineranti di raccolta rifiuti pericolosi (servizio EcoCar*) e di rifiuti ingombranti (servizio EcoVan*)

- ritiro di rifiuti ingombranti a domicilio (es. mobili, elettrodomestici, materassi, etc.)

*EcoCar e EcoVan percorrono ogni giorno le strade cittadine e sostano in aree prestabilite ad orari prefissati (per conoscere gli orari e i punti di raccolta consultare il sito **www.amiu.genova.it**).

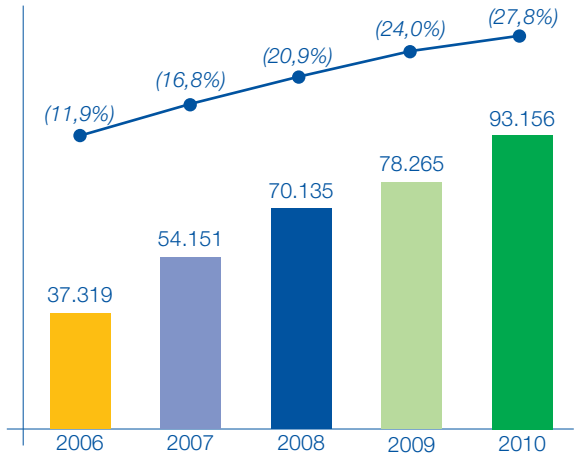
Raccolta differenziata
Tonnellate raccolte a Genova

Materiale	2009	2010	Δ
Vetro	11.412	12.715	11%
Carta e cartone	36.530	38.565	6%
Plastica e lattine	3.530	5.632	60%
Organico	6.173	10,399	68%
Metalli	1.082	711	-34%
RAEE (Apparecchiature Elettriche)	2.179	3.390	56%
Legno	11.609	11.523	-1%
Tessili	1.134	1.452	28%
Altri rifiuti (pile, farmaci, olii, etc.)	255	339	33%
Inerti conferiti a isole ecologiche	4.388	5.314	21%
Ingombranti al recupero	=	3.116	100%
TOTALE	*78.265*	*93.156*	*19%*

Raccolta differenziata a Genova

Tonnellate raccolte annualmente

(tra parentesi la % di raccolta differenziata complessiva)



La natura non produce rifiuti
Campagna di compostaggio domestico promossa da Amiu e Comune di Genova

Amiu e Comune di Genova hanno avviato una campagna per incrementare il compostaggio domestico, la tecnica con cui i rifiuti organici (avanzi di cibo e scarti alimentari) si trasformano in concime per le piante. Con questa iniziativa chi avesse orto, giardino o terrazzo di almeno 15 m² può richiedere uno sconto sulla Tia (Tariffa di igiene ambientale) e ottenere una compostiera in comodato d'uso gratuito.

C'è anche la possibilità di partecipare ad un corso formativo gratuito dopo aver scritto a **compostaggio@comune.genova.it** o telefonato allo 0105572176. Per saperne di più è possibile anche scaricare dal sito **www.amiu.genova.it** (sezione iniziative speciali compostaggio) il manuale "Corso di compostaggio domestico in campagna e in città". Con la diffusione del compostaggio avremo meno rifiuti in discarica e più vantaggi per l'ambiente.



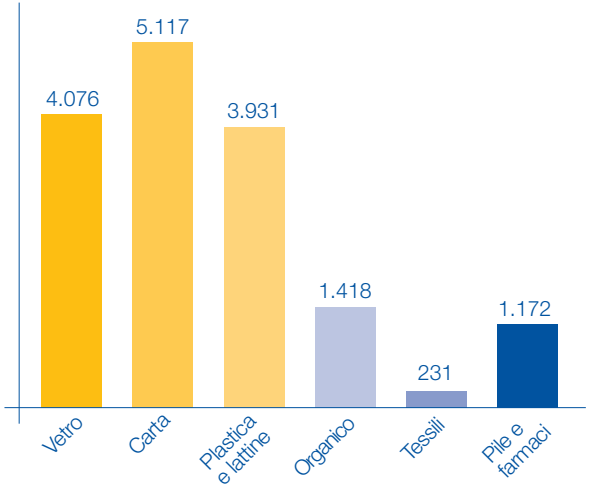
Raccolta differenziata
Distribuzione contenitori sul territorio (al 31/12/2010)

Municipio	Contenitori						TOTALE
	carta	vetro	plastica e lattine	rifiuto organico	tessili	pile farmaci	
Centro est	758	808	734	46	34	271	*2.651*
Centro ovest	384	482	203	91	26	124	*1.310*
Bassa Valbisagno	481	495	489	64	27	115	*1.671*
Valbisagno	426	289	304	103	22	114	*1.258*
Valpolcevera	619	736	612	456	20	108	*2.551*
Medio Ponente	534	600	675	219	20	112	*2.160*
Ponente	454	501	475	426	29	82	*1.967*
Medio Levante	600	575	185	6	25	128	*1.519*
Levante	450	631	254	7	28	118	*1.488*
TOTALE	*4.706*	*5.117*	*3.931*	*1.418*	*231*	*1.172*	*16.575*

Raccolta differenziata - Frequenza di raccolta

Materiale	Frequenza minima
Organico	
Grandi produttori (frutti-vendoli, fioristi e mense)	6 giorni a settimana
Organico domestico	2 giorni a settimana
Carta	1 giorno a settimana
Cartone stradale	6 giorni a settimana
Plastica	1 giorno a settimana
Vetro	1 giorno a settimana

Raccolta differenziata
Numero contenitori per tipologia
Dati 2010



Le postazioni multiraccolta



A partire dal 2009 la città è stata coinvolta in una profonda modifica nella metodologia del conferimento sia dei rifiuti, sia della raccolta differenziata.
In molti quartieri (ad esempio Voltri, Prà, Palmaro, Pegli, Rivarolo e Borzoli., Quarto, Foce etc) stati razionalizzati centinaia di punti di conferimento, creando le cosiddette postazioni "multiraccolta". In pratica accanto ad ogni contenitore dei rifiuti vengono posizionati quelli dedicati alla raccolta di plastica e lattine, carta, vetro e, in alcune zone, anche dell'organico.
L'introduzione di questa nuova metodologia è sempre preceduta da un'informazione capillare agli abitanti dei quartieri coinvolti sui servizi forniti da Amiu e sul modo corretto in cui dividere i materiali riciclabili.
In questo modo si è scelto di agevolare ulteriormente le modalità della raccolta differenziata, che è un dovere e un obbligo di tutti, avvicinando in modo semplice il servizio alle esigenze dei cittadini.





La Raccolta dell'organico

La raccolta del rifiuto organico domestico è iniziata a Genova nel 2007, in alcuni quartieri del Ponente genovese per diffondersi negli anni successivi in altre zone della città come Sant'Eusebio, Quarto Alta e alcune vie di Nervi. Amiu ha adattato il servizio di raccolta degli scarti di cucina in base alle peculiarità e alle differenze dovute alla particolare conformazione orografica della città.

L'inizio del servizio è stato sempre preceduto da incontri pubblici (organizzati coinvolgendo associazioni locali e i relativi Municipi) dove i cittadini hanno potuto conoscere il nuovo modello di servizio di raccolta differenziata

e gli innumeroli vantaggi che porta all'ambiente. Ad ogni famiglia è stato consegnato gratuitamente un apposito secchiello areato (in plastica riciclata) con una fornitura iniziale di sacchetti biodegradabili e compostabili (o in carta o in bioplastica). Scarti e avanzi di cucina raccolti in casa dalle singole famiglie sono conferiti - senza vincolo di orario – nei contenitori di colore marrone posizionati in strada vicino agli altri dedicati alla plastica e lattine, vetro, carta e all'indiffferenziato. Amiu avvia il rifiuto raccolto al recupero negli impianti di compostaggio, dove dal rifiuto viene ottenuto il compost, fertilizzante utilizzabile nei ripristini ambientali e in agricoltura.





Queste iniziative sono state implementate dal servizio di ritiro a domicilio degli scarti organici provenienti da tutti i fruttivendoli e fioristi,dai supermercati grandi e piccoli di Genova, oltre che da diverse mense aziendali.



LA FABBRICA DEL RICICLO

La “Fabbrica del Riciclo” è un’iniziativa che si inquadra nel piano di sviluppo della raccolta differenziata e del riciclo dei rifiuti a Genova. L’iniziativa prevede che i rifiuti ingombranti smaltiti dai genovesi (mobili, divani, giocattoli, sedie, attrezzature sportive, suppellettili, etc), in buono stato, siano recuperati e restituiti ai cittadini attraverso iniziative benefiche.



Dalla sua apertura del 2007 in via Greto di Cornigliano, nell’area di Campi, è il Comitato genovese Unicef che beneficia degli incassi delle apertura mensili, che sono gestite da loro volontari. Le attività di recupero degli oggetti provenienti dalle isole ecologiche cittadine, dagli Ecovan e dalle raccolte domiciliari dei rifiuti ingombranti sono seguite da personale specializzato Amiu, che affiancano –dal 2010- alcuni ragazzi seguiti dall’ANFFAS in un progetto educativo-formativo. Dal 2009 la Fabbrica del Riciclo ospita un ‘corner’ di REMIDA, centro di riciclaggio creativo che promuove una cultura pedagogica attenta alle capacità creative dei più giovani e una sensibilità civica contraria allo spreco.

Altre informazioni su ***www.fabbricadelriciclo.it***

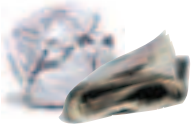


PROGETTO SCUOLA TRASHFORMERS

“Trashformers” è il progetto ambientale, creato da Amiu e dal Comune di Genova per docenti, bambini delle scuole elementari e famiglie per far conoscere il valore della raccolta differenziata. Un progetto originale e innovativo che è stato premiato, sia nel 2009 che nel 2010, alla “Biennale internazionale comunicazione ambientale” nella categoria “Mondo della Scuola”. Amiu ha, poi, creato una linea scolastica dedicata agli alunni delle elementari che comprende: un diario-agenda, quadernoni a righe e a quadretti oltre ad alcuni fumetti dove i diversi personaggi del mondo Trashformers spiegano ai più piccoli il mondo della raccolta differenziata.

Altre informazioni su ***www.trashformers.it***

Raccolta DIFFERENZIATA



carta e cartone

Il materiale raccolto è inviato al Consorzio COMIECO o direttamente alle cartiere. Servirà per realizzare altra carta, giornali, riviste e imballaggi in cartone



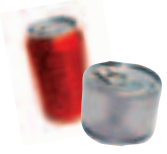
vetro

Il materiale raccolto è inviato al Consorzio COREVE o direttamente alle vetrerie. Servirà per realizzare altro vetro, additivo per asfalti e altri prodotti per l'edilizia



plastica

Il materiale raccolto è inviato al Consorzio COREPLA o direttamente agli impianti di recupero e riutilizzo. La plastica verrà utilizzata per imbottiture, maglioni, moquette, panchine e altri oggetti in plastica



lattine e scatolette

Il materiale raccolto è inviato ai Consorzi CIAL o al Consorzio Acciaio o direttamente agli impianti di recupero e riutilizzo. Il recupero dell'alluminio consente di risparmiare fino al 95% di materia prima. Per esempio le caffettiere prodotte in Italia utilizzano materiale riciclato

CONSORZI NAZIONALI DI RECUPERO MATERIALI

Il **CONAI** (Consorzio Nazionale Imballaggi) è il consorzio che garantisce l'effettivo recupero e riciclo degli imballi in acciaio, alluminio, carta, legno, plastica e vetro, attraverso una serie di consorzi di filiera specializzati sui singoli materiali. A oggi i consorzi di filiera, con statuto approvato dai Ministeri dell'Ambiente e dell'Industria, sono: **COMIECO** (carta e cartone), **CNA** (acciaio), **CIAL** (alluminio), **RILEGNO** (legno), **COREPLA** (plastica) e **COREVE** (vetro).

Per maggiori informazioni visita ***www.conai.org***

Raccolta differenziata - Come si fa

Contenitore verde

Vetro

Si possono introdurre: bottiglie e bicchieri, vasetti, barattoli e contenitori di vetro di qualsiasi colore, senza tappo*.



Non si devono introdurre: *specchi, vetri per finestre, vetro retinato, lampadine neon, schermi di TV e monitor, ceramica e porcellana (stoviglie intere o rotte), barattoli con resti di colori o vernici, materiali diversi come cristalli.*

Contenitore bianco

Carta

Si possono introdurre: carta e cartoncino, giornali, riviste e opuscoli pubblicitari non plastificati, libri e quaderni, cartone per bevande e alimenti in Tetra Pak, sacchetti di carta, scatole e imballaggi in carta, cartoncino e cartone ondulato, carta da pacchi, carta per usi grafici, da disegno e per fotocopie.



Non si devono introdurre: *carta sporca (es. tovaglioli usati), piatti di carta, carta oleata, carta assorbente per cucina e da forno, carta plastificata, carta sporca di materiali organici (es. pannolini), carta chimica per fax e autocopiante, polistirolo.*

Contenitore marrone



Rifiuti organici

(trovi l'elenco delle vie sul sito www.amiu.genova.it)

Contenitore pile



(presso supermercati e principali negozi di elettrodomestici e foto)



Contenitore abiti usati

(trovi l'elenco delle vie sul sito www.amiu.genova.it)



Contenitore farmaci

Farmaci e medicine scadute, senza le scatole di cartoncino

(trovi l'elenco delle farmacie sul sito www.amiu.genova.it)

Contenitore giallo

Imballaggi in plastica e metallo

Dal 2009 è possibile utilizzare un unico contenitore per la raccolta differenziata della plastica e dei metalli. Il multimateriale così raccolto viene successivamente separato meccanicamente in impianti di selezione, destinando alle relative filiere i diversi materiali (vedi pagina 19).

Si possono introdurre

Plastica: bottiglie e flaconi di plastica, vasetti per prodotti alimentari, confezioni e vaschette in plastica o di polistirolo, buste e sacchetti per prodotti alimentari, reti per frutta e verdura, flaconi per detersivi e detergenti per la casa, l'igiene personale e la cosmetica, buste, sacchetti e scatole di plastica, borse di nylon e di cellophane, cellophane in pellicola, tappi di plastica, vasi per piante (senza terra), imballi in polistirolo di piccoli elettrodomestici.



Lattine e scatolette: per bevande e per olio, fogli di alluminio da cucina, involucri per cioccolato, coperchi degli yogurt, scatolette in banda stagnata per alimenti, vaschette e contenitori in alluminio per cibi, bombolette spray per deodoranti, lacche per capelli o panna, barattoli e scatole in acciaio per dolci, tubetti per conserve, creme e cosmetici, capsule, chiusure e tappi in metallo per bottiglie*.

Non si devono introdurre:

piatti, bicchieri e posate in plastica; giocattoli; custodie per cd, dvd, e altri materiali audiovisivi; cassette per frutta e verdura in plastica, elettrodomestici, casalinghi, complementi d'arredo, ecc.; rifiuti in plastica sporchi di materiali organici o sostanze pericolose; rifiuti ospedalieri. Contenitori per vernici, smalti, smacchiatori, solventi, acidi, colle e insetticidi

*** IMPORTANTE**

Prima di conferire il materiale nei contenitori è necessario sciacquarlo per togliere residui organici e ridurne il volume (es. schiacciare le bottiglie).

Per sapere più in dettaglio come e cosa differenziare scarica dal sito www.amiu.genova.it "L'alfabeto del rifiuto - Cosa e come buttare dalla A alla Z".

Isole ecologiche

Le Isole Ecologiche sono aree attrezzate e presidiate da personale Amiu, dotate di contenitori di diverse tipologie, destinati alla raccolta differenziata di **rifiuti ingombranti e pericolosi** come:

- RAEE ovvero rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (piccoli elettrodomestici, lavatrici, cucine, frigoriferi, lavastoviglie, congelatori, computer, televisori, monitor, stampanti, telefoni cellulari, tubi al neon, lampade alogene, lampade fluorescenti)
- Sanitari (lavabi, WC, vasche da bagno) e detriti risultanti da piccole ristrutturazioni domestiche
- Ingombranti di legno (mobili, scrivanie, tavoli, credenze, librerie, tavolini, letti, comò, comodini, armadi)
- Ingombranti misti (poltrone, divani, soprammobili)
- Ingombranti metallici e mobili (letti, reti da letto, scaffali, schedari, ecc.)
- Batterie al piombo (batterie esauste di auto, moto e camion)
- Pile (pile esaurite di tutti i formati, batterie cellulari)
- Farmaci scaduti
- Vernici e solventi (pitture, vernici, sigillanti, sverniciatori, collanti, lucidanti, ecc.)
- Oli minerali e vegetali (olio da cucina, olio motore, oli idraulici)
- Prodotti chimici domestici (detersivi, bombolette spray, insetticidi, diserbanti, disinfettanti, prodotti per lucidare, concimi chimici, acidi, ecc.)

Attualmente le Isole Ecologiche sono cinque. Quattro aperte ai cittadini dal **lunedì al sabato dalle 7,30 alle 18,30** sono dislocate in Valpolcevera, a Campi e in Valbisagno e, da settembre 2010, nel ponente cittadino presso Area di rispetto di Prà. L'Area RAEE, a Campi, è aperta agli operatori commerciali della piccola e grande distribuzione **dal lunedì al giovedì dalle 7,30 alle 13,30 e il venerdì dalle 12,30 alle 18,30.**

Indirizzi

- **Isola Ecologica Pontedecimo**
  Via Gastaldi - tel. 010 7261421
- **Isola Ecologica Campi**
  Via Argine Polcevera - tel. 010 8695509
- **Isola Ecologica Staglieno**
  Lungobisagno Dalmazia 3 - tel. 010 5584377
- **Isola Ecologica Prà**
  Fascia di rispetto Prà
- **Isola Ecologica Area RAEE e Mobili (aperta solo operatori)**
  Corso Perrone 124





Tia Card: + Differenzi +Risparmi
10=10 Concorso a Premi

Per incentivare i cittadini genovesi a separare i diversi materiali, Comune di Genova ed Amiu hanno introdotto dal 2010 una novità: uno sconto sulla TIA per chi utilizza le Isole Ecologiche. Il meccanismo è semplice: ad ogni famiglia è attribuita la TIA Card, una tessera consegnata al primo conferimento in una delle quattro Isole Ecologiche Amiu. I punti sono assegnati in base ai materiali portati all'Isola, secondo la tabella riportata qui sotto. I materiali possono essere portati in una o più volte. Ogni volta che un componente della famiglia si recherà all'Isola per portare i diversi oggetti, saranno caricati sulla TIA Card i relativi punti. Lo sconto sarà applicato sulla TIA dell'anno successivo. E dal 2011 si è aggiunta una novità: i 100 genovesi che accumuleranno più punti con i conferimenti alle Isole Amiu saranno premiati con una serie di premi messi a disposizione da sponsor importanti come MSC Crociere, Cial, Fnac, Leroy Merlin, Philips, Ikea. Il primo premio è rappresentato da una crociera per due persone di 8 giorni e 7 notti nel mediterraneo con MSC Splendida.

Oggetti	Punti
armadio con più di 2 ante cassa condizionatore congelatore cucina a gas frigorifero lavastoviglie lavatrice scaldabagno	4
armadio con 2 ante comò divano, poltrona materasso, rete letto porta	3
armadio con 2 ante aspirapolvere, lucidatrice batteria di autoveicolo cappa aspirante credenza forno, microonde libreria, scrivania piano cottura personal computer, stampante	2

Oggetti	Punti
tavolo da pranzo televisore, monitor vetrinetta, angoliera	2
acquario armadio con 1 anta asse da stiro attaccapanni a colonna bastone da tende in legno o metallo box doccia, calorifero comodino finestra lampadario lavello acciaio o ceramica mobiletto di legno o metallico palo di sci, bicicletta pensile e base da cucina persiana ringhiera sanitari (lavandino, piatto doccia, ...) scala a pioli scarpiera sedia seggiolino per auto	1

Oggetti	Punti
seggiolone specchio da parete tavolino	1
cassa acustica mensola, scaffale, ripiano passeggino, carrozzina scarponi da sci (paio) stendibiancheria triciclo, macchinina a pedali o elettrica	0,5 per pezzo
rubinetteria	0,5 per kg
asciugacapelli cellulare consolle videogiochi ferro da stiro frullatore lampada, lampada al neon, plafoniera videoregistratore lettore dvd altri piccoli elettrodomestici non inclusi nell'elenco	0,25 per kg



Impianti di recupero e smaltimento

Impianto di smaltimento di Monte Scarpino

Tutti i rifiuti urbani che non è stato possibile differenziare e avviare al recupero vengono smaltiti nella discarica di Monte Scarpino gestita da Amiu. Nata nel 1968, la discarica sorge a 650 metri d'altezza e si sviluppa su una superficie di 400.000 metri quadrati. Nel 2010 sono state smaltite a Scarpino circa 240.000 tonnellate di rifiuti solidi urbani prodotti dal Comune di Genova.

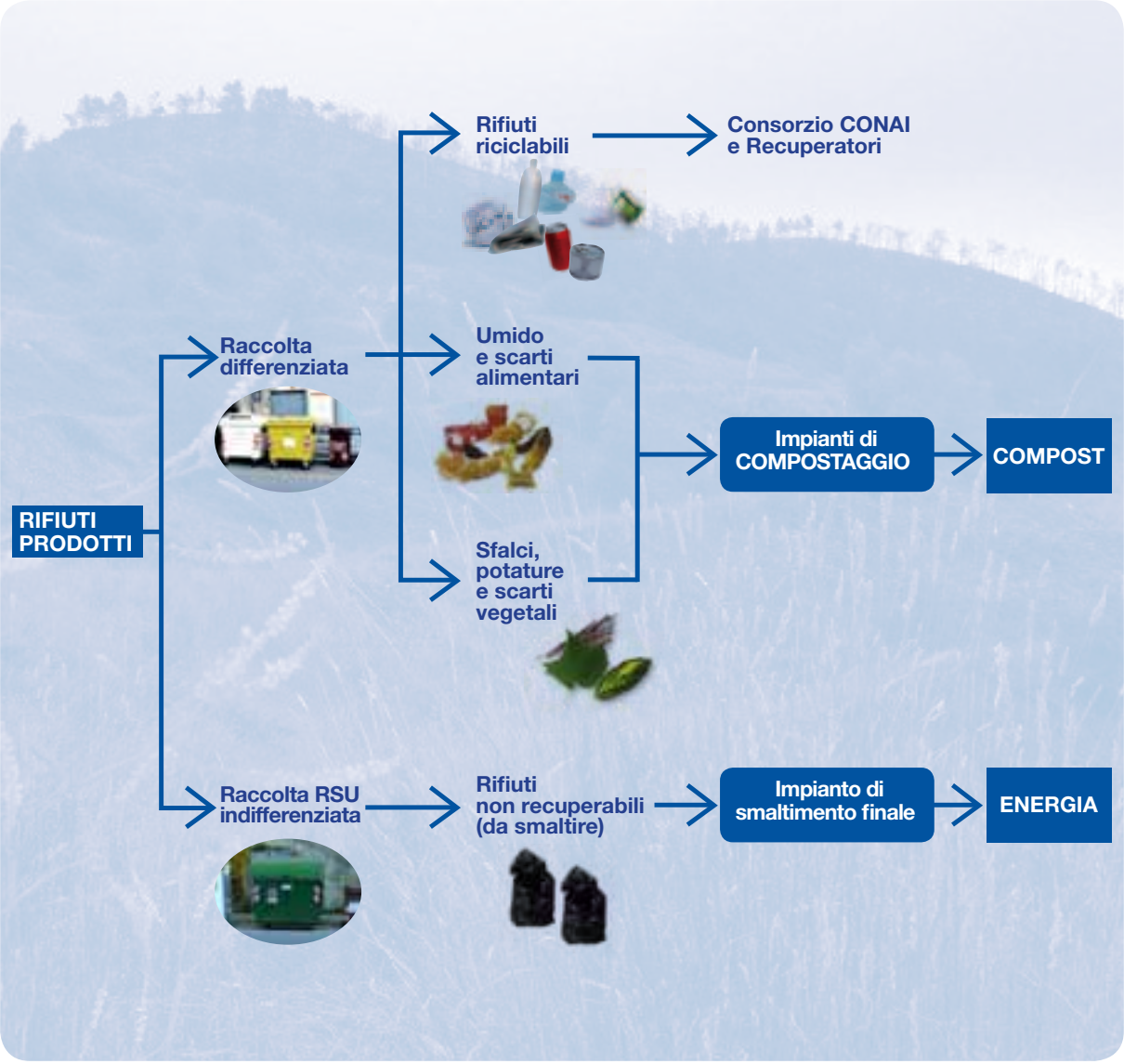
Dai rifiuti smaltiti in discarica Amiu estrae il biogas utilizzato per generare energia elettrica. L' impianto di Scarpino è in grado di produrre annualmente circa **60 milioni di KW/h di energia elettrica** immessa nella rete nazionale.

Nel 2006 la discarica ha ottenuto la certificazione ambientale ISO14001, a riprova dell'attenzione di Amiu verso un modello di gestione orientato alla tutela dell'ambiente, all'utilizzo delle migliori tecnologie applicabili e all'adozione di processi aziendali trasparenti. Su tale filosofia si inquadra l'ulteriore potenziamento delle attività di monitoraggio e controllo che coinvolgono tutti i mezzi che accedono alla discarica: giornalmente i carichi conferiti sono sottoposti sia a controlli documentali, che a controlli visivi. Nel 2011, al termine di due anni lavori, è stata aperta la nuova strada di accesso al sito di Monte Scarpino. Un percorso di quasi 2 chilometri, ad uso dei mezzi che accedono alla discarica, che evita il passaggio degli autocarri nel centro abitato di Borzoli attraverso via Cristo di Marmo.





Il nuovo ciclo dei rifiuti del Comune di Genova



Servizi complementari

Oltre ai tradizionali servizi di raccolta rifiuti e pulizia della città, Amiu svolge una serie di servizi complementari. Durante l'anno e, in special modo, durante la stagione balneare Amiu si occupa della pulizia di tutte le spiagge libere cittadine. Altro servizio importante è quello della **pulizia delle oltre 80.000 caditoie**. In caso di nevicate, i mezzi Amiu si occupano dello **sgombero neve** con operazioni di salatura e lamatura. Altri servizi, forniti dal gruppo Amiu, sono le bonifiche ambientali e la lotta alle discariche abusive, oltre che le derattizzazioni e disinfestazioni. Amiu può contare inoltre su un proprio moderno e attrezzato **laboratorio chimico** dove vengono effettuati campionamenti ed analisi delle diverse matrici ambientali (es.: acqua, aria, rifiuti e terreni).

Per conoscere i servizi offerti dal Gruppo Amiu visita il sito ***www.amiu.genova.it***

Servizi a richiesta (a pagamento)

Ritiro rifiuti ingombranti a domicilio: In alternativa al servizio gratuito svolto nelle Isole Ecologiche o nei punti di raccolta itineranti EcoVan, è attivo il servizio di ritiro a domicilio a pagamento. Dal 2007 è stato avviato il servizio di ritiro gratuito a domicilio (max 3 pezzi lasciati a piano strada) nei Municipi Valpolcevera, Centro Est, Centro Ovest, e Medio Ponente.

Noleggio contenitori e Servizi personalizzati: A tutte le attività produttive che ne facciano richiesta, Amiu fornisce (in aree private) specifici servizi e attrezzature per l'attività di raccolta e smaltimento rifiuti.

Derattizzazione e Disinfestazioni: Sia il singolo cittadino, sia le imprese possono richiedere un intervento specifico per debellare topi e insetti di qualsiasi tipo dalle proprie abitazioni e dalle proprie attività. Il servizio è effettuato dalla società Amiu Bonifiche.

Rimozione Amianto: Il problema della rimozione dell'amianto (dalla semplice fioriera alla grande vasca condominiale) può essere facilmente risolto affidandosi al personale specializzato di Amiu Bonifiche.

Pulizia Graffiti: Il servizio di pulizia graffiti consiste nella restituzione e nel mantenimento del supporto danneggiato attraverso una prima fase di rimozione del graffiti e successive operazioni di protezione, gli interventi sono effettuati da personale specializzato.

☎ Informazioni
Per prenotazioni e informazioni su costi e modalità dei servizi chiamare il call center Amiu allo 010 8980800 nei seguenti orari: dal lunedì al giovedì dalle ore 8.30 alle ore 12.30 e dalle 14.00 alle 16.30; il venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30. **Esclusivamente** per il ritiro ingombranti dal lunedì al venerdì dalle 7.30 alle 17.30

AMIU E LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Dal 2006, con la firma di un apposito Protocollo di intesa Amiu e le Associazioni dei Consumatori (*Acu, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Codacons, Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Sportello del Consumatore, Unione Nazionale Consumatori*) collaborano al fine di garantire servizi sempre più vicini alle esigenze dei cittadini. Tra gli impegni assunti dalle parti, con la sottoscrizione del Protocollo di Intesa, rientrava proprio la stesura della presente Carta dei Servizi, alla cui redazione le Associazioni hanno fornito un importante contributo.

Le parti inoltre hanno rilevato l'importanza di una corretta educazione ambientale da veicolare sia in ambito scolastico, sia in ambito territoriale, e in tale direzione si impegnano a ricercare e a sviluppare idee, promuovendo iniziative congiunte. Proprio collegato a questo aspetto le Associazioni, valutando le proposte di Amiu, si impegnano ad intensificare la propria attività di sensibilizzazione verso i cittadini sia su specifiche tematiche ambientali sia su aspetti tariffari, veicolando i principi generali di 'cura della città' e di 'rispetto delle regole' secondo forme da studiare congiuntamente.

Inoltre in caso di mancata risposta da parte di Amiu, su problematiche sollevate o di risposte ritenute insoddisfacente il cittadino può rivolgersi ad Amiu o alle Associazioni dei Consumatori elencate e dare avvio alla procedura di conciliazione con Amiu. La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione del reclamo. Per attivare la procedura ci si può rivolgere alle Associazioni dei Consumatori riconosciute dalla Regione Liguria.

Amiu si è impegnata a rilevare e a "monitorare" periodicamente la qualità del servizio e la soddisfazione dei cittadini (Customer Satisfacion) secondo metodologie e modalità definite di comune accordo con le Associazioni sotto l'egida e la valutazione dell'Autorità per i Servizi Pubblici del Comune di Genova.
Le Associazioni riconosciute cui i cittadini genovesi possono rivolgersi sono quelle riportate nella pagina successiva.

Le associazioni dei consumatori riconosciute dalla Regione Liguria*

- *ACU Associazioni Consumatori Utenti*
  via XX Settembre 41 terzo piano - 16121 Genova
  Tel./fax 010.8397759
  aculiguria@acu.it
  www.acu.it
- *Adiconsum - Ass. difesa consumatori e ambiente*
  Piazza Campetto 10/1° piano - 16123 Genova
  Tel. 010.2475630
  adiconsumliguria@libero.it
  www.adiconsum.it
- *Adoc - Ass. difesa e orientamento dei consumatori*
  Piazza Colombo 4/6 - 16121 Genova
  Tel. 010.5958106 - fax 010.532043
  adoc.genova@libero.it
  www.adoc.org
- *Altroconsumo*
  Vico Chiuso Caffa 7/1 - 16129 Genova
  Tel./fax 010.3106235
  galiazzo@tiscali.it
  www.altroconsumo.it
- *Assoutenti - Ass. onlus di consumatori e utenti*
  vico Superiore del Ferro 5/3 - 16124 Genova
  Tel. 010.540256 - fax 010.8632026
  info@assoutenti.liguria.it
  www.assoutenti.liguria.it
- *Bambino amico*
  vico Superiore del Ferro 17r - 16124 Genova
  Tel. 010.2477202 - fax 010.2364360
  bambinoamico@gmail.com
  www.bambinoamico.it
- *Casa del Consumatore*
  salita San Leonardo 9/2 - 16128 Genova
  Tel. 010.2091060 - fax 010.2363172
  liguria@casadelconsumatore.it
  www.casadelconsumatoreliguria.it
- *Centro per i diritti del cittadino - Codici Liguria*
  via Cantore 34/7 - 16149 Genova
  Tel. 010.42064045
  codici.liguria@codici.org
  www.codici.org
- *Cittadinanzattiva Liguria*
  via Colonnello Franceschi 42 - 16043 Chiavari (Ge)
  Tel./fax 0185.324612
  cittadinanzattivaliguria@yahoo.it
  www.cittadinanzattiva.it
- *Codacons*
  via XXV Aprile 16/11 - 16123 Genova
  Tel./fax 010.4032455
  codaconslig@yahoo.it
  www.codacons.it
- *Codici*
  Via Savona 1/2 - 16129 Genova
  Tel. 010.42064045
  codici.liguria@codici.org
  www.codici.org
- *Confconsumatori*
  vico Falamonica 4/3 - 16123 Genova
  Tel./fax 010.506043
  conf.liguria@gmail.com - conf.genova@gmail.com
  www.consumatorigenova.it
- *Federconsumatori Liguria*
  galleria Mazzini 7/6 - 16121 Genova
  Tel. 010.5960468 - fax 010.5302190
  federconsumatori@virgilio.it
  www.federconsumatorige.it
- *Lega Consumatori*
  Vico Falamonica 1/10 - 16123 Genova
  Tel. 010.2530640 - fax 010.2476190
  genova@legaconsumatori.it
  www.legaconsumatori.it
- *Movimento Consumatori*
  Via San Luca 15/9 - 16124 Genova
  Tel. 010.2471188 - fax 010.2467510
  genova@movimentoconsumatori.it
  www.movimentoconsumatori.it
- *Movimento Difesa del Cittadino - Mdc Genova*
  Via Caffa 3/5 scala B - 16129 Genova
  Tel./fax 010.3623036
  genova@mdc.it
  www.mdc.it
- *Sportello del Consumatore*
  Via del Colle 64/66 r - 16128 Genova
  Tel. 010.2467750 - fax 010.2518401
  sportelloconsumatore@libero.it
  www.sportelloconsumatore.com
- *Voglio Vivere*
  via Rimassa 70/4 - 16129 Genova
  Tel./fax 010.5958259
  vogliovivere@vogliovivere.it
  www.vogliovivere.org

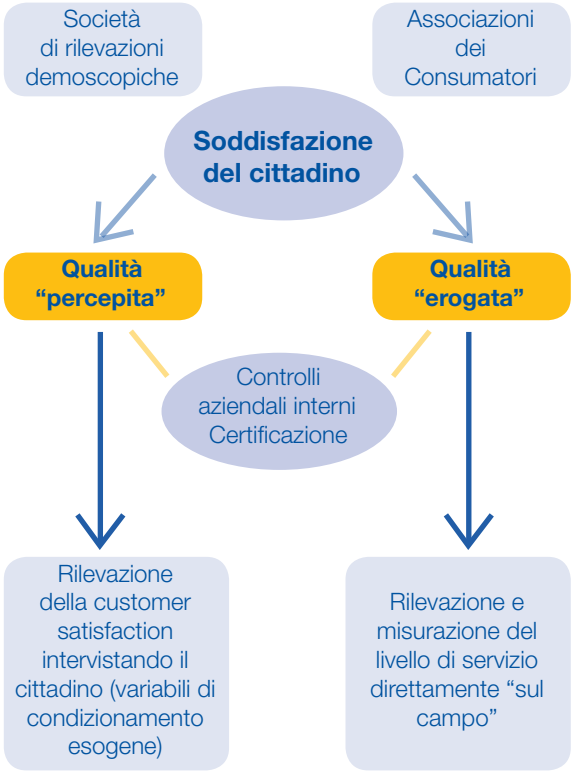
* per eventuali variazioni e aggiornamenti si può consultare il sito **www.regione.liguria.it**

Valutazione della soddisfazione dei cittadini

Per incrementare la qualità dei propri servizi, Amiu commissiona anche rilevazioni del livello di soddisfazione dei cittadini (*Customer Satisfation*) attraverso appositi sondaggi telefonici effettuati da società specializzate. Le risposte fornite vengono attentamente valutate ed analizzate, al fine di comprendere meglio le effettive esigenze della città ed introdurre i necessari miglioramenti nei servizi di igiene urbana.
Oltre che le indagini di *Customer Satisfaction* Amiu monitora costantemente la soddisfazione dell'utenza attraverso i contatti diretti con i singoli cittadini, fonte importante anche per avere suggerimenti e proposte di cambiamento.

Nei casi di reclami su eventuali disservizi o di specifiche richieste individuali (ricevuti dal call center, via mail o via lettera) Amiu si impegna a dare risposta entro 30 giorni dalla data di ricezione dell'istanza, informando sui termini entro quali avrà provveduto a rimuovere le irregolarità o ad accogliere le richieste.
Nel caso in cui non sia possibile realizzare l'intervento, viene fornita la motivazione.

Di seguito ecco i risultati delle rilevazioni fatte dalle Associazioni dei consumatori:



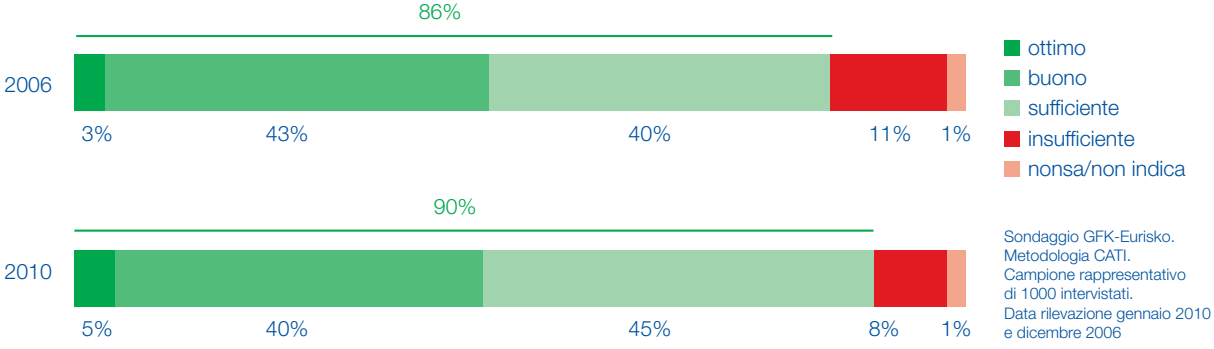


I risultati della Customer Satisfaction effettuata dalla società GFK-Eurisko nel 2010, evidenziano una buona qualità percepita dei servizi Amiu. Tali dati trovano conferma nelle rilevazioni effettuate sul campo dalle Associazioni dei consumatori.

Qualità dei servizi di igiene urbana

Dati 2006-2010

Domanda: ***"Lei come valuta complessivamente i servizi pubblici offerti da Amiu?"***



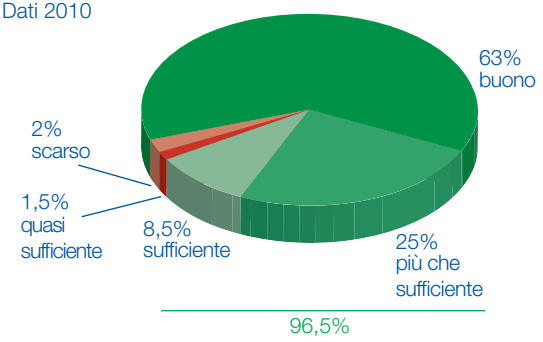
Sondaggio GFK-Eurisko.
Metodologia CATI.
Campione rappresentativo di 1000 intervistati.
Data rilevazione gennaio 2010 e dicembre 2006



Di seguito ecco i risultati delle rilevazioni eseguite dalle Associazioni dei consumatori, sulla base di una metodologia validata dall'Authority dei Servizi Pubblici del Comune di Genova

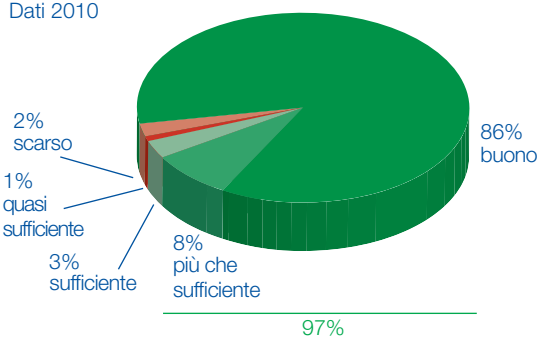
Pulizia e decoro stradale

Dati 2010



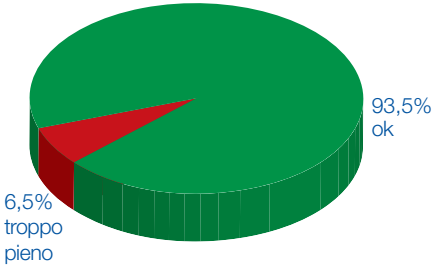
Funzionalità cassonetti RSU

Dati 2010



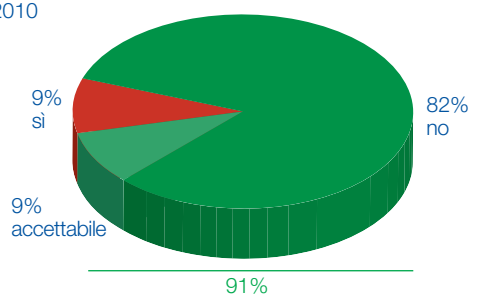
Svuotamento cestini

Dati 2010



Presenza di ingombranti accanto ai cassoni

Dati 2010



Monitoraggio Associazioni Consumatori effettuato da ottobre a dicembre 2010 su:
n.44 rilevazioni,n. 1077 postazioni, n. 1074 cestini, n. 465 strada, n. 22 quartieri

DIRITTI E DOVERI DEI CITTADINI

Diritti dei cittadini

Indennizzi per i mancati servizi

Con la Carta dei Servizi, Amiu assume precisi impegni nei confronti dei Cittadini sulla base di quanto previsto nel Contratto di Servizio con il Comune di Genova. Per questo in caso di responsabilità attribuibili all'Azienda, Amiu s'impegna ad erogare prestazioni straordinarie a titolo di "ristoro" per i mancati servizi. Amiu assicura la semplicità e la tempestività delle procedure d'indennizzo e s'impegna comunque, nel caso di evidenti mancanze nell'espletamento del servizio, a fornire autonomamente eventuali servizi supplementari ai cittadini. A titolo esemplificativo sono di seguito elencate alcune prestazioni di 'ristoro' che Amiu si impegna ad erogare di concerto con i Municipi:

- Lavaggio straordinario delle strade
- Diserbo straordinario
- Interventi complementari (disinfezione, disinfestazioni, derattizzazione, rimozioni scritte vandaliche)
- Integrazione del numero di cestini gettacarte

Obiettivi previsti dal Contratto di Servizio	
Servizio	**Obiettivo**
% Cassonetti da svuotare*	96%
% Superfici da spazzare manualmente*	80%
% Superfici da spazzare meccanicamente*	70%
N. caditoie da pulire mensilmente	4.000

(*)rispetto al pianificato

Doveri dei cittadini

Regole da rispettare

Una città pulita e ordinata è la legittima aspirazione di ogni cittadino. La pulizia di strade, piazze, giardini è una componente fondamentale di una buona vivibilità, il biglietto da visita con cui una città si presenta ai turisti.

È impensabile, però, che i frutti dei rinnovati sforzi dell'Azienda possano essere visibili senza la collaborazione dei residenti e di tutti coloro che lavorano, studiano e visitano Genova. A questo scopo si rammentano alcune norme stabilite dal Regolamento comunale e dalle norme nazionali da seguire per garantire una città più bella e una qualità della vita migliore:

- Buttare i rifiuti nei cassonetti solo nella fascia oraria indicata (ciascun cassonetto riporta un adesivo con l'orario di deposito, che cambia a seconda della zona)
- Non parcheggiare la macchina davanti a cassonetti e campane
- Rispettare i divieti di sosta in occasione dei servizi di pulizia caditoie e spazzamento meccanizzato delle strade
- Differenziare i rifiuti: mettendo vetro, carta, plastica e lattine negli appositi contenitori e campane
- Non abbandonare in strada i rifiuti ingombranti (per disfarsi di tali rifiuti è possibile recarsi presso le Isole Ecologiche o i punti itineranti EcoVan oppure prenotando il servizio a domicilio al numero 010 8980800)

- Non buttare i rifiuti pericolosi - come vernici, batterie delle auto, oli vegetali e minerali, pile, farmaci scaduti - nei cassonetti per i rifiuti urbani (per disfarsi dei rifiuti pericolosi è possibile recarsi presso le Isole Ecologiche o i punti itineranti EcoCar)
- Raccogliere le deiezioni del proprio cane

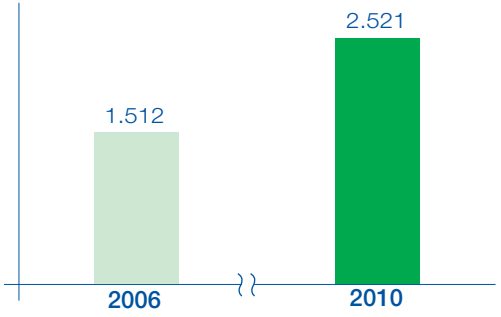
Gli ispettori ambientali

In Amiu opera una struttura di "ispettori ambientali" dedicata alle attività di controllo e di sanzionamento degli illeciti ambientali. A partire dal 2011 è iniziata la nuova organizzazione del settore per garantire una maggiore visibilità del servizio attraverso nuove sinergie con le altre istituzioni territoriali in modo da aumentare le giuste informazioni evitare e diminuire i comportamenti scorretti dal punto di vista ambientale.

Per conoscere l'importo delle principali sanzioni erogate vedere pagina 36.

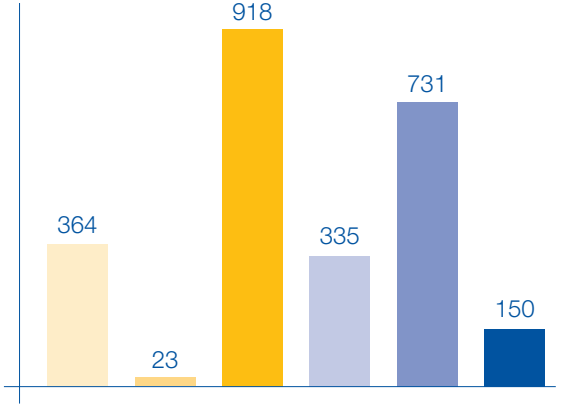


Numero sanzioni erogate



Causali delle sanzioni erogate

Dati 2010



- Abbandono rifiuti e ingombranti (es. rifiuti lasciati distanti dai cassonetti - abbandono ingombranti accanto ai cassonetti)
- Conferimento di imballaggi (es. imballi conferiti nei cassonetti dei rifiuti urbani da parte di commercianti)
- Deiezioni canine non raccolte
- Modalità di conferimento errato (es. conferimento rifiuti in orario diverso dal previsto)
- Intralcio operazioni (es. lasciare l'auto davanti ai cassonetti)
- Altro

LE PRINCIPALI VIOLAZIONI

Principali Violazioni	Normativa di riferimento	Sanzioni
Abbandono incontrollato sul suolo di rifiuti non ingombranti (es.: gettare a terra qualsiasi tipo di rifiuto) e ingombranti (es.: lasciare un mobile o un elettrodomestico a terra, lontano dai cassonetti)	Dlgs n. 152 03/04/06 art 192.1/255.1	€ 600,00
Conferimento di rifiuti domestici ingombranti nel circuito di raccolta dei rifiuti urbani (es.: lasciare un mobile o un elettrodomestico a terra, vicino ai cassonetti)	Regolamento gestione rifiuti urbani art. 10.3 a/ ex art. 7bis Dlgs. 267/2000	€ 50,00
Deposito incontrollato sul suolo di rifiuti (es.: lasciare il sacco dell'immondizia dove sono già presenti altri sacchi abbandonati)	Dlgs n. 152 03/04/06 art. 192.1/255.1	€ 600,00
Conferimento di rifiuti urbani e speciali assimilati fuori orario consentito (es.: gettare nel cassonetto la spazzatura in orari diversi da quelli previsti)	Regolamento gestione rifiuti urbani art. 10.2/54.a	€ 25,67
Intralcio alle operazioni di movimentazione dei cassonetti per la raccolta dei rifiuti urbani (es.: lasciare il proprio veicolo in modo da impedire le operazioni di raccolta dei rifiuti dai cassonetti quando questa avviene)	Regolamento gestione rifiuti urbani art. 13.7/ ex art. 7bis Dlgs. 267/2000	€ 50,00
Conferimento nei contenitori di frazioni di rifiuti per le quali è istituita la raccolta differenziata (es.: mettere carta, plastica, vetro e legno nel cassonetto dell'indifferenziata)	Regolamento gestione rifiuti urbani art. 10.3 g/ art.54.e	€ 50,00
Conferimento di imballaggi secondari o terziari nel circuito di raccolta dei rifiuti urbani (es.: mettere nel cassonetto per rifiuti urbani imballaggi in cartone o bancali in legno)	Dlgs n. 152 03/04/06 art. 226.2/255.1	€ 600,00
Mancata rimozione delle deiezioni animali e pulizia del suolo (es.: non raccogliere i bisogni del proprio cane)	Regolamento gestione rifiuti urbani art. 47/ 54.m e art.47.2/54.m	€ 100,00
Mancata pulizia delle aree di parcheggio mercati entro un'ora dall'orario di chiusura (es.: pulizia del banco del mercato entro un'ora dalla chiusura della vendita)	Regolamento gestione rifiuti urbani art. 38/ 54.f	€ 102,00
Mancata pulizia del suolo delle aree pubbliche o di uso pubblico di pertinenza di pubblici esercizi (es.: un barista non pulisce, alla chiusura dell'esercizio, il proprio dehor)	Regolamento gestione rifiuti urbani art. 39/ 54.g	€ 102,00
Abbandono/deposito incontrollato sul suolo di rifiuti pericolosi (es. abbandonare per strada le batterie dell'auto)	Dlgs n.152 03/04/06 art. 192.1/255.1	€ 1.200,00

NOTA BENE: Si rammenta che l'abbandono di rifiuti e il deposito incontrollato di rifiuti **da parte di titolari d'impresa** o rappresentanti di enti non è soggetto a sanzione amministrativa, ma bensì **a denuncia penale**.

Angeli del riciclo

“Gli Angeli del Riciclo” è una nuova iniziativa Amiu nata con la collaborazione con Auser Genova.

Volontarie e volontari Auser (associazione da sempre impegnata a favorire l’impiego attivo degli anziani e a far crescere il ruolo dei senior nella società) - facilmente riconoscibili da una pettorina blu contraddistinta dal logo “Genova Ricicla Bene” - saranno a disposizione dei cittadini per far conoscere tutte le informazioni utili per realizzare una perfetta raccolta differenziata.

L’iniziativa è nata a Sestri Ponente con un primo nucleo di “Angeli” capaci di risolvere dubbi e problemi oltre che dare spiegazioni ai cittadini sull’intero ciclo dei rifiuti a Genova. Un progetto che, nel futuro, potrà essere esteso anche in altri quartieri. Gli “Angeli” NON fanno multe, ma formazione ed educazione ambientale.

I volontari hanno partecipato ad un percorso formativo teorico e pratico ed insieme a lezioni in aula, inoltre hanno visitato tutti gli impianti di riciclo e di smaltimento acquisendo una conoscenza globale del sistema rifiuti a Genova.

Gli “Angeli” sottopongono ai cittadini un semplicissimo questionario per conoscere meglio le abitudini dei genovesi e per comunicare loro i servizi Amiu, distribuendo anche materiali informativi come: l’Alfabeto del rifiuto (guida veloce per effettuare in modo corretto la differenziata che può essere scaricata anche dal sito Amiu) e i depliant sui servizi ‘su misura’ Amiu (Ecovan, isola ecologica mobile dedicata agli ingombranti e Ecocar dedicata ai rifiuti speciali).



TARIFFA IGIENE AMBIENTALE

Amiu gestisce la Tariffa di Igiene Ambientale (TIA) in nome e per conto del Comune di Genova.
La TIA è destinata a coprire integralmente gli investimenti ed i costi per i servizi di igiene urbana svolti da Amiu a Genova (e descritti nella presente Carta dei Servizi): pulizia delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti.
La sua applicazione è stata affidata dal Comune di Genova ad Amiu ed è disciplinata attraverso il "Regolamento Comunale per l'istituzione e l'applicazione della TIA". Sulla base delle modalità definite dall'amministrazione comunale, Amiu gestisce le seguenti principali attività legate alla TIA:

- predisposizione ed invio delle "bollette" relative alla TIA
- gestione del rapporto con l'utenza (es.: variazioni, cessazioni, reclami, informazioni)
- effettuazione dell'attività di accertamento e recupero dell'evasione/elusione
- gestione del contenzioso

Analogamente a quanto avveniva con la TARSU, le tariffe sono determinate annualmente dal Comune di Genova, secondo quanto previsto dalla legge.

La TIA prevede due categorie di utenze:
- utenze domestiche (abitazioni)
- utenze non domestiche (uffici, bar e ristoranti, negozi, magazzini, aziende, ecc.)

Per quanto riguarda le **utenze domestiche** la TIA è ad oggi calcolata in base alla superficie dell'abitazione, senza tener conto del numero dei componenti il nucleo familiare (periodo transitorio).
La sola eccezione si ha per i casi di abitazioni con un unico occupante, per i quali è prevista una riduzione del 30%.
In futuro sarà rivisto il modello di determinazione della TIA per le utenze domestiche, introducendo tra i parametri di calcolo il numero di componenti della famiglia (nella cosiddetta "parte variabile" della tariffa).

Per le **utenze non domestiche**, la tariffa di ciascuna delle 31 categorie identificate è calcolata sulla base della superficie dei locali e della categoria merceologica di appartenenza (tipologia di attività svolta).
In particolare la tariffa si articola in una *parte fissa*, legata alla superficie dell'immobile ed alla tipologia di attività svolta, ed una *parte variabile*, commisurata alla quantità presuntiva di rifiuti prodotti in funzione del tipo di attività svolta e alla superficie dell'immobile, secondo i parametri previsti dalla normativa.

Esenzioni e riduzioni

La TIA è dovuta da chiunque occupi o conduca, a qualsiasi titolo, locali o aree coperte o scoperte adibite a qualsiasi uso sul territorio comunale.
Il Regolamento Comunale prevede l'*esenzione* dal pagamento della TIA in alcuni casi particolari:

- famiglie in condizioni di grave disagio economico, che hanno ottenuto tale riconoscimento previa istanza al Comune di Genova
- unità immobiliari vuote, vale a dire inutilizzate e prive di mobili, attrezzature o impianti, e di utenze attive (es. luce, gas)

Sono inoltre previste, dallo stesso Regolamento, una serie di possibili *riduzioni tariffarie*, applicabili in determinate situazioni quali:

- famiglia composta da un unico componente (c.d. "single")
- famiglie che posseggono una compostiera e praticano in modo continuativo il compostaggio domestico nel proprio giardino o terrazzo piantumato con una superficie minima non inferiore a 15 mq. (vedi pag. 14)
- famiglie che conferiscono alcuni tipi di oggetti presso le Isole Ecologiche accumulando punti sulla Tia Card in base al materiale conferito (vedi pag 22)
- eccessiva distanza del cassonetto rifiuti dalla propria abitazione
- costruzioni rurali occupate da imprenditori agricoli
- aziende che effettuino attività di avvio al recupero e/o riduzione volumetrica dei rifiuti

Per conoscere esattamente le modalità per usufruire delle riduzioni o esenzioni consultare il Regolamento Comunale TIA, scaricabile dal sito www.amiu.genova.it

Dove ricevere informazioni

Sportello TIA - Amiu Point
Via G. D'Annunzio 75
Orari di ricevimento pubblico:
dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.30
mercoledì 14.00-16.30
Telefono: 0108980800 - Fax 010 5584790
e-mail: tia@amiu.genova.it

Dove pagare

- Presso gli **uffici postali**
- Presso gli **sportelli bancari**
- Presso gli sportelli del Concessionario **Equitalia Sestri S.p.a.** :
  - **Genova** Via G. D'Annunzio, 34
    dal lunedì al venerdì ore 8.20 – 13.20
  - **Chiavari** Piazza Leonardi, 2
    lunedì mercoledì venerdì ore 8.20 - 13.00
  - **Rapallo** Via Cerisola, 47
    martedì e giovedì ore 8.20 - 13.00
- Sul sito **www.equitaliasestri.it**

Sulla base di quanto indicato nel Regolamento Comunale, in caso di *ritardato pagamento* Amiu potrà applicare una sanzione pari al 30% dell'importo dovuto, oltre agli interessi di mora.
Il *mancato pagamento* delle fatture TIA comporta la riscossione coattiva che verrà effettuata tramite **iscrizione a ruolo**, secondo quanto previsto dalla legge.

Servizio TIA	2009	2010
Numero persone servite presso Amiu Point	16.010	15.536
Tempo medio di attesa in coda (in minuti)	11' 45"	10' 00"
Tempo medio di gestione della pratica (in minuti)	13' 86"	10' 53"

Nota: è prevista una corsia preferenziale per alcune tipologie di utenze (ad es. donne incinte, diversamente abili, anziani)

Servizio Ti@web

Ti@web è un **sistema di consultazione rapida via internet**, che consente di verificare la propria posizione amministrativa evitando code allo sportello o al telefono.
Grazie a questo servizio ogni utente può infatti accedere alle informazioni personali (es.: dati anagrafici, fatture emesse, stato dei pagamenti) riguardanti la propria Tariffa d'Igiene Ambientale. Per accedere al servizio è necessario collegarsi al sito **www.amiu.genova.it**, entrare nell'apposita sezione TIA – Ti@web e registrarsi seguendo le semplici istruzioni.
Per la registrazione iniziale è necessario avere a portata di mano il Codice Cliente (che si trova in alto a sinistra sulla fattura), il codice fiscale/partita iva ed un indirizzo e-mail.

Denuncia di nuova occupazione, variazione o cessazione d'utenza

In caso di attivazioni o cessazioni di utenze, nonchè di variazioni dei dati importanti per la determinazione della tariffa, è indispensabile darne tempestivamente comunicazione ad Amiu, utilizzando l'apposita modulistica. Ad eccezione delle abitazioni di cittadini residenti a Genova - per i quali l'Ufficio Anagrafe del Comune invia automaticamente ad Amiu tutti i dati necessari - per tutti gli altri casi è infatti obbligatorio presentare ad Amiu un'apposita denuncia (entro 60 giorni dal verificarsi dell'evento). In caso di omessa o ritardata denuncia, il Regolamento comunale prevede una serie di sanzioni a carico dell'utente.

Casistica	Cosa fare
Abitazione di cittadini **residenti** a Genova	Non occorre effettuare **nessuna dichiarazione**. Infatti in caso di variazioni anagrafiche queste vengono acquisite automaticamente dall'Ufficio Anagrafe del Comune di Genova.
Abitazione di cittadini **non residenti** a Genova Box, posti auto e cantine Negozi, uffici, aziende, etc.	E' obbligatorio presentare una **dichiarazione entro 60 gg. dall'evento** (iscrizione, variazione, cessazione, etc.) ritirabile presso l'Amiu Point o sull'apposito modulo scaricabile dal sito **www.amiu.genova.it**. Il modulo compilato deve essere consegnato ad Amiu in uno dei seguenti modi: - recandosi personalmente allo sportello Amiu Point (anche con delega) - via fax (con allegato documento di identità) - via posta (con allegato documento di identità) - via e-mail (con allegato documento di identità) *Per qualsiasi dubbio contatta il Call Center Amiu al numero 010 8980800*

COME CONTATTARCI

Per un contatto diretto con Amiu è possibile contare su diversi strumenti:

Informazioni e reclami

Sito internet:

www.amiu.genova.it

Call Center:

010 8980800
dal lunedì al giovedì
8.30 -12.30 e 14.00 - 16.30
venerdì
8.30 - 12.30

Posta:

Amiu Genova SpA
Ufficio Relazioni con il Pubblico
Via G. D'Annunzio 27
16121 Genova

E-mail:

contatti@amiu.genova.it

Ufficio TIA - Tariffa Igiene Ambientale

Sportello:

Via G. D'Annunzio 75
dal lunedì al venerdì 8.30 - 12.30
mercoledì 14.00-16.00

Posta:

Amiu Genova SpA
Ufficio TIA
Via G. D'Annunzio 75
16121 Genova

Call Center:

010 8980800
dal lunedì al giovedì 8.30 - 12.30
e 14.00 - 16.30
venerdì 8.30 - 12.30

Fax: 010 5584790

TI@web: www.tiaweb.amiu.genova.it

E-mail: tia@amiu.genova.it

Per ulteriori segnalazioni si può contattare anche l'Autorità per i Servizi Pubblici Locali scrivendo a: **autoritaservizi@comune.genova.it** o consultando il sito **www.asplgenova.it**

PRESENZA AMIU SUL TERRITORIO



1 TIA Point - Via G. D'Annunzio 75

Isole ecologiche

2 Isola Ecologica via Gastaldi - Pontedecimo

3 Isola Ecologica via Argine Polcevera - Campi

4 Isola Ecologica Lungobisagno Dalmazia - Staglieno

5 Isola Ecologica Fascia di rispetto - Prà

Impianti

6 Discarica di Monte Scarpino - Sestri Ponente

7 Fabbrica del Riciclo - Campi

8 Area RAEE - Campi (solo per Aziende)

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta vengono aggiornati annualmente;
tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.) sono costantemente aggiornate nella versione on-line della Carta e nelle copie cartacee al momento della consegna da parte degli uffici competenti.
La presente carta è scaricabile dal sito Internet della Società all'indirizzo www.amiu.genova.it
In caso di impossibilità totale o parziale di erogazione del servizio, AMIU ha l'obbligo, ove possibile, di darne preavviso con un minimo di 10 giorni tramite informativa su quotidiani, TV locali e sito internet, nonché alle Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova.

AMIU Genova SpA
Via G. D'Annunzio, 27 Genova - Tel. 010 8980800
comunicazione@amiu.genova.it
www.amiu.genova.it



