

**LA
CARTA
DEI
SERVIZI**



amia

PREMESSA

La carta dei servizi è il documento che regola il rapporto tra la Società AMIA e il cittadino-cliente, creando una sorta di patto-contratto in cui l'ente gestore di servizi di pubblica utilità dichiara gli obiettivi che intende perseguire, secondo parametri di qualità dichiarati e riconoscendo i diritti del cittadino.

La carta dei servizi è lo strumento che definisce le responsabilità, i diritti e i doveri che la Società AMIA ha nei confronti di tutti i soggetti con i quali entra in rapporto, impegnandosi ad operare con l'obiettivo di migliorare progressivamente l'erogazione dei servizi resi, offrendo anche ai cittadini la possibilità di partecipare-collaborare in modo attivo e consapevole al miglioramento dei servizi stessi.

La carta dei servizi assicura ai cittadini il diritto di accesso alle informazioni e il diritto di giudicare l'operato dell'ente gestore.

Oltre ai diritti, nella carta dei servizi vengono anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare. Di fatto nel contratto vengono stabiliti gli impegni reciproci tra azienda erogatrice e utilizzatori dei servizi erogati.

L'AZIENDA

AMIA, nel rispetto delle relazioni strutturali ed etiche con il proprio territorio e con i cittadini che ne fanno parte, si occupa principalmente della raccolta e dello smaltimento dei rifiuti solidi urbani nel Comune di Verona e in altri della Provincia, oltre alla gestione dello stato di conservazione del patrimonio verde del Comune di Verona.

I mutamenti economici e sociali più significativi intervenuti nel nostro Paese nel corso degli anni rappresentano tappe importanti nella storia e nella filosofia della nostra azienda. Un'azienda che è cresciuta con la sua città ed i suoi abitanti, che si è sviluppata interpretando e sostenendo le spinte evolutive del territorio. Costituita per la raccolta e lo smaltimento degli RSU, ha progressivamente allargato la sua attività, strutturandosi come un'azienda che può offrire una vasta gamma di servizi ormai stabilmente presente, oltre che a Verona anche su tutto il territorio della Provincia.

Il legame con il territorio e la consapevolezza dei bisogni dei cittadini sono riferimenti basilari dell'attività aziendale, che mira alla soddisfazione dei clienti e all'integrazione e qualità dei servizi.

L'incontro tra la cultura ambientale e quella imprenditoriale - Verona è di fatto caratterizzata, oltre che dalla presenza di un significativo contesto di abitazioni civili e di attività artigianali e industriali, da un'economia turistica ampiamente sviluppata - consentono di operare con una visione globale delle problematiche, sviluppando importanti sinergie tecnico-funzionali e vantaggiose economie di gestione.

In quest'ottica AMIA intende realizzare l'incarico affidato, in un quadro di riferimento preciso, che è quello della qualità economica, sociale ed ambientale.

Una città bella e pulita, infatti, oltre ad essere più interessante per i suoi cittadini, favorisce l'afflusso di turisti. AMIA è in grado di contribuire alla qualità del futuro economico della città, di tutelare il decoro della stessa e di implementare quei servizi e modalità particolari che fanno diventare Verona città gradevole e fruibile da parte di cittadini e non. In particolare essa punta a sviluppare un sempre maggior impegno nel settore della bonifica di aree degradate, pulizia delle aree dedicate ai mercati rionali, raccolta differenziata (e indifferenziata quando ciò non è possibile) di rifiuti speciali, nocivi o ingombranti. Questi sono tutti interventi che rendono vivibile l'ambiente urbano, insieme alla gestione del verde pubblico, alla manutenzione dei cestini gettacarte urbani, alla raccolta della frazione umida nelle grandi utenze.

AMIA intende perseguire i propri obiettivi nel rispetto dei propri valori fondamentali, che sono l'attenzione alle persone, la partecipazione degli utenti, l'impegno per il territorio, la valorizzazione delle aree pubbliche, la crescita sostenibile e corresponsabile.

AMIA, gestisce ed eroga in modo integrato i servizi d'igiene del suolo, di raccolta e smaltimento rifiuti, per un bacino di utenza di oltre 264.121 abitanti per una superficie di 19.907,60 ettari; cura i servizi ambientali rivolti

alla clientela business pubblica e privata, nonché 118.803 utenze domestiche e 17.618 utenze non domestiche; trattando e valorizzando oltre 130.000 tonnellate di rifiuti annui; coordinando la gestione di impianti di trattamento e le attività di project management che costituiscono le altre linee di business su cui è fondata l'azienda.

Da sempre impegnata nel miglioramento delle proprie performance ambientali, AMIA ha conseguito nel 2002 la certificazione di conformità alla norma ISO 9001, tutt'ora in corso di validità. AMIA si è inoltre dotata anche della certificazione conforme alla norma ISO 14001 per la gestione degli aspetti ambientali, confermando ulteriormente la propria capacità di tenere sotto controllo gli aspetti ambientali diretti associati ai propri processi, attività e servizi svolti presso la sede operativa e sul territorio ove opera e di esercitare un'influenza e un controllo sugli aspetti ambientali indiretti associati ai processi affidati a terzi in subappalto e/o tramite incarico/appalto e di tenere sotto controllo i fattori di rischio aziendali che possono generare condizioni di emergenza. Il Sistema di Gestione Ambientale è applicato alle condizioni operative normali, anomale e alle potenziali situazioni di emergenza nelle quali l'azienda si può trovare ad operare.

AMIA si impegna nel dare il proprio contributo per creare condizioni di vita individuale e sociale gradevoli su tutto il territorio in cui opera, e quindi di realizzare la sua attività perseguendo una politica di tutela dell'ambiente, di risparmio dell'energia e di risorse naturali come parte integrante del proprio processo di sviluppo, nel rispetto e in armonia con i principi sanciti dalle norme comunitarie, nazionali e locali.

AMIA è orientata a potenziare quella parte della propria attività che genera dei benefici ambientali agli insediamenti urbani e al territorio circostante, in particolare all'incentivazione della cultura della corresponsabilità in un ambiente storico-naturale, che sia capace di assorbire l'impatto dei processi produttivi senza scaricarli all'esterno.

I PRINCIPI FONDAMENTALI

➤ **Uguaglianza e Imparzialità**

AMIA si impegna al rispetto del principio di uguaglianza dei diritti del cittadino/utente e di non discriminazione per gli stessi applicando criteri di obiettività, giustizia e imparzialità di trattamento.

Età, sesso, razza, lingua, opinioni politiche non sono motivo di discriminazione nell'erogazione del servizio da parte dell'azienda, che si impegna a prestare particolare attenzione alle esigenze dei soggetti disabili, nonché agli anziani e agli appartenenti a fasce sociali deboli.

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio, va infatti garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili.

➤ **Continuità**

L'azienda si impegna a garantire l'erogazione dei servizi con regolarità e continuità secondo le modalità previste. Qualora si verificassero sospensioni come ad esempio scioperi, astensioni per motivi sindacali, o altro vengono comunque assicurati i servizi essenziali e si adotteranno i provvedimenti necessari per ridurre al minimo il disservizio.

➤ **Cortesia**

Un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto è quanto garantito dall'azienda nei confronti di tutti. A tale scopo ogni dipendente viene formato affinché adotti con la cittadinanza un comportamento professionale atto a soddisfare ogni esigenza.

➤ **Efficienza, Efficacia ed Economicità**

Obiettivo dell'azienda è garantire efficienza, efficacia ed economicità del servizio erogato nell'ottica del continuo miglioramento delle prestazioni, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sempre all'avanguardia.

➤ **Informazione e Partecipazione**

Ogni cittadino/utente ha il diritto di accedere alle informazioni che riguardano il servizio, può produrre documenti, formulare reclami, osservazioni e fornire suggerimenti per il miglioramento del servizio.

L'azienda, periodicamente valuta il grado di soddisfazione del cliente, analizzandone i risultati e realizzando periodicamente campagne di informazione al fine di attivare continui miglioramenti.

➤ **Tutela dell'ambiente**

L'attenzione di AMIA è di stabilire in ogni sua attività la tutela dei cittadini e la salvaguardia nonché il rispetto dell'ambiente e delle risorse naturali. Gli utenti dovranno contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti nel pieno rispetto dell'ambiente in cui vivono.

➤ **Privacy**

Il trattamento dei dati personali dei cittadini avviene nel pieno rispetto, secondo le disposizioni del D.Lgs 196/2003.

I SERVIZI EROGATI

La Raccolta Tradizionale mediante l'utilizzo di contenitori della capacità di 1000 litri distinti per colore secondo la diversa frazione merceologica (carta, plastica e lattine, e residuo non riciclabile) che vengono svuotati con l'ausilio di due operatori per squadra tramite un compattatore di media portata (120 q.li) a carico posteriore. Questo sistema è operativo in centro storico e nelle zone confinanti dove i particolari vincoli legati alla viabilità impongono la scelta di prevedere servizi dedicati.

La Raccolta Monoperatore consiste nello svuotamento automatizzato dei contenitori da 2400/3200 litri, distinti per colore secondo la diversa frazione merceologica (carta, plastica e lattine, e residuo non riciclabile) tramite automezzi a carico laterale di ultima generazione.

La Raccolta Monoperatore "Easy" è un sistema di raccolta che risulta essere, tra le attrezzature di cui AMIA si compone, il sistema più tecnologicamente avanzato. Si tratta di una attrezzatura monoperatore bilaterale imperniata su un metodo innovativo, in grado di recuperare i contenitori stradali da entrambi i lati, facilitando così la collocazione dei contenitori in base alla viabilità e alle esigenze urbane.

I materiali raccolti vengono quotidianamente conferiti ad appositi impianti autorizzati al recupero e valorizzazione (carta e plastica/lattine) o allo smaltimento (secco residuo).

La Raccolta Porta a Porta è una tecnica di gestione che prevede il ritiro periodico del rifiuto urbano distinto per frazioni omogenee su pubblica via in corrispondenza del domicilio dell'utenza.

Per garantire il recupero dei rifiuti è fondamentale che la separazione degli stessi sia ben gestita a livello domestico evitando la presenza di frazioni estranee.

La Raccolta Vetro con Campane viene effettuata tramite l'utilizzo di contenitori "campane" da mc. 2 posizionate capillarmente sul territorio comunale, ad eccezione del servizio svolto con bidoni in centro storico a causa di particolari vincoli legati alla viabilità, allo sviluppo demografico, al turismo, alla concentrazione di

attività commerciali, all’impatto acustico e, non ultimo, ai beni storico ambientali, che impongono la scelta di prevedere servizi dedicati.

La Raccolta Imballaggi in Cartone regolamentato da apposita ordinanza comunale (n.°333 del 26/06/1995), consiste nella raccolta con il sistema porta a porta degli imballaggi di cartone di circa 550 UND (Utenze Non Domestiche) distribuite nelle vie del Centro Storico. Tale forma di raccolta specifica per le UND del Centro Storico è prevista sia per evitare l’inserimento dei rifiuti riciclabili nei contenitori stradali a disposizione della cittadinanza residente, sia per conferire cartone selezionato di ottima qualità al sistema consortile che lo recupera.

La Raccolta della Frazione Umido in Centro Storico viene eseguita, in centro storico e nelle zone confinanti secondo una specifica modalità che integra il posizionamento di bidoni carrellati da 120/240 litri utilizzati su strada destinati all’utilizzo da parte delle utenze domestiche, con quelli consegnati alle utenze non domestiche grosse produttrici di rifiuto umido (ristoranti-trattorie, mense ecc..).

La Raccolta Rifiuti Ingombranti oltre al conferimento da parte dell’utente presso l’isola ecologica, viene anche effettuata, in via continuativa escluse le festività, organizzando i ritiri su richiesta diretta dell’utenza che, tramite chiamata ad un numero di telefono dedicato, comunica le proprie esigenze, specificando il tipo di materiale da ritirare ed il luogo. L’utenza riceve quindi telefonicamente e in anticipo, le informazioni sul giorno e l’ora in cui dovrà esporre il rifiuto che verrà ritirato sul piano stradale nei pressi dell’edificio e in un luogo logisticamente adatto. E’ cura dell’utenza collocare i rifiuti in modo ordinato occupando il minimo spazio possibile e per non costituire intralcio.

La Raccolta Rifiuti Abusivamente Abbandonati. Il fenomeno degli scarichi abusivi di rifiuti in aree pubbliche non recintate coinvolge anche l’ambito territoriale della Città di Verona. Questo malcostume, anche se attenuato da attività di prevenzione e di informazione sulle modalità di ritiro gratuito degli ingombranti, e delle corrette modalità di conferimento di tutti i materiali, deve essere poi affrontato con il ritiro del rifiuto abbandonato. I punti dove è necessario un intervento vengono segnalati all’ufficio competente, dal personale operante sul territorio (di qualsiasi mansione) e dall’utenza, viene redatto così un elenco di interventi da effettuare che viene trasmesso alle squadre operative per il celere ritiro.

La Raccolta Indumenti Usati consiste nello svuotamento settimanale dei 187 contenitori di colore giallo collocati prevalentemente nei pressi delle Parrocchie del Comune di Verona, sul suolo pubblico o soggetto ad uso pubblico.

La Raccolta Pile e Farmaci Le pile e i medicinali appartengono alla categoria di rifiuti urbani pericolosi che, a causa delle sostanze chimiche contenute, devono essere raccolti attraverso un servizio dedicato per essere poi avviati a corretto smaltimento. La raccolta delle pile è attivata nel territorio comunale attraverso un apposito servizio che prevede, tramite l’impiego di personale adeguato e formato e di mezzi idonei e autorizzati per il trasporto, un ritiro quindicinale presso tutte le utenze coinvolte (presso gli esercizi scolastici, presso gli Istituti Scolastici e presso gli Uffici Pubblici).

La Raccolta delle Siringhe. L’abbandono di siringhe utilizzate da tossicodipendenti in aree e parchi pubblici necessita di una particolare attenzione specialmente in zone e luoghi frequentati da bambini per l’allarme sociale che la loro presenza genera. Coerentemente con la necessità di tutelare la serenità dei cittadini, soprattutto delle famiglie che lasciano i figli a svagarsi nelle aree verdi è previsto un puntuale servizio di controllo e raccolta di questo rifiuto potenzialmente infetto che va raccolto e smaltito seguendo particolari precauzioni.

L'Ecomobile Per agevolare il cittadino nel corretto smaltimento/recupero di piccole quantità di rifiuto (soprattutto pericolose) senza doversi recare alle isole ecologiche di quartiere, è stato istituito un servizio definito "ecomobile" il quale, oltre a fungere da piccolo Ecocentro itinerante, è anche un punto di informazione sui servizi svolti dall'Azienda presso il Comune di Verona ed è utile per divulgare informazioni di dettaglio per la corretta separazione domestica delle differenti tipologie di rifiuto. L'ecomobile è presente in tutte le frazioni cittadine e nei mercati rionali di quartiere con un calendario annuale consegnato a tutte le utenze che usufruiscono della raccolta con il sistema "porta a porta", pubblicato sul sito aziendale, distribuito nelle circoscrizioni attraverso i totem informativi.

Il lavaggio dei Contenitori per la Raccolta dei Rifiuti. Tutti i contenitori stradali (bidoni, cassonetti e campane per il vetro), sono inseriti in un programma ciclico di lavaggio e sanificazione con frequenze che variano in base al tipo di rifiuto che viene immesso nel contenitore e alla stagionalità. Le macchine lava contenitori assicurano un servizio di sanificazione per la prevenzione della formazione e dello sviluppo di batteri e/o odori molesti. Il lavaggio viene effettuato con sistema di lavaggio "chiuso" con un uso minimo di acqua e in modalità completamente automatica.

Tutte le acque di risulta provenienti dal servizio di lavaggio vengono recuperate per poi essere smaltite in idoneo impianto di depurazione.

L'Isola Ecologica è il punto di conferimento dei rifiuti differenziati a disposizione dei cittadini che negli orari di apertura hanno la possibilità di portare i propri rifiuti e depositarli in contenitori appositamente predisposti in presenza di personale dedicato all'assistenza degli utenti. Le varie tipologie di rifiuti sono: legno – rifiuti ingombranti – terre da spazzamento – imballaggi in materiali misti – frazione verde – carta e cartone – pneumatici – metallo – imballaggi in vetro – plastica – rifiuto organico – raee – imballaggi contenenti residui di sostanze pericolose – accumulatori al piombo – olio esausto – vernici – olio vegetale – filtri dell'olio – toner – medicinali scaduti – pile alcaline – tubi al neon.

Spazzamento Manuale per mantenere uno standard di pulizia adeguato della città, sono previsti una serie di interventi:

- spazzamento manuale delle strade e dei marciapiedi con rimozione di tutti i rifiuti presenti sulle superfici.
- svuotamento, con sostituzione del sacchetto, di tutti i cestini e cestoni,
- mantenimento della corretta apertura delle "bocche da lupo" (aperture realizzate lungo il cordolo di demarcazione del marciapiede necessarie al drenaggio dell'acqua piovana) e mantenere libere le griglie superficiali delle caditoie,
- rimozione delle siringhe abbandonate,
- rimozione dell'erba che cresce spontaneamente a bordo strada e sui cordoli dei marciapiedi,
- supportare i periodici e programmati interventi di spazzamento meccanizzato,
- rimuovere il rifiuto non voluminoso depositato a fianco dei cassonetti stradali con particolare attenzione ove lo svuotamento avviene con sistemi automatizzati,
- provvedere alla pulizia delle aree verdi assegnate,
- aprire e chiudere gli impianti di irrigazione ad attivazione manuale,
- raccogliere le foglie,
- rimozione dei rifiuti dalle fontane,
- rimozione di escrementi,
- pulizia a seguito di manifestazioni,
- segnalazione di tutte le anomalie che possano creare disagio o disservizio, riscontrate nel territorio affidato.

-
- eseguire la pulizia dei cigli stradali rimuovendo il materiale grossolano per una superficie di larghezza massima di un metro.
 - pulizia aree verdi, giardini e parchi gioco, con spazzamento dei vialetti, dei marciapiedi, svuotamento dei cestini e rimozione dei rifiuti presenti nell'erba e tra le siepi.

Spazzamento Meccanico l'ordinario servizio di spazzamento manuale della città è integrato da un sistema di percorsi di spazzamento meccanico con macchine di diversa tipologia e cubatura. Gli interventi di spazzamento meccanico interessano circa 550 km. di arterie stradali.

Sanificazione Superfici Stradali è un servizio eseguito con mezzi dotati di cisterna e idropulitrice ad alta pressione. Tale servizio è necessario per ovviare a quei comportamenti individuali non rispettosi della civile convivenza che richiedono quindi interventi di sanificazione e igienizzazione soprattutto nei sottopassi, gallerie pedonali, angoli di edifici, vicoli, ecc. Inoltre è un servizio previsto anche in prossimità di edifici con stazionamento e nidificazione di piccioni, dove ricade a terra il residuo di guano.

Servizio di Manutenzione Ordinaria del Verde Pubblico

Da oltre dieci anni AMIA Verona S.p.A, cura la manutenzione ordinaria del patrimonio verde di proprietà pubblica.

Ad essa è conferita la gestione delle aree verdi cittadine, delle alberature, dei viali e dei cigli stradali, dei tappeti erbosi presenti nelle varie zone della Città e delle frazioni, le aree verdi presenti all'interno di tutte le scuole comunali e di vari fabbricati comunali. Il servizio comprende anche la gestione dei campi gioco e delle strutture ludiche in essi presenti, nonché la manutenzione di tutte le panchine, arredi urbani, fontane ed impianti esistenti sulle aree in manutenzione.

Altri Servizi di seguito l'elenco:

- lavaggio stradale;
- lavaggio stradale con lavasciuga;
- spazzamento e asporto foglie;
- spazzamento a seguito di manifestazioni;
- spazzamento aree monumentali
- pulizia mercati rionali;
- pulizia caditoie stradali;
- cancellazione scritte abusive;
- servizio sgombero neve;

Servizi a Pagamento

Amia Verona S.p.A. grazie alla professionalità del proprio personale e l'esperienza pluriennale in ambito ambientale e di gestione del territorio, mette a disposizione i propri servizi ad aziende e privati, proponendo soluzioni adatte a soddisfare le esigenze particolari di ogni impresa. La preparazione del personale e l'ampia gamma dei mezzi disponibili garantiscono qualità e prezzi competitivi.

Tutti i servizi erogati vengono realizzati nel massimo rispetto delle norme di sicurezza previste dalle normative vigenti e coperti da indennizzo assicurativo per eventuali incidenti a cose o persone. Amia Verona S.p.A. garantisce un alto standard di qualità potendo contare sulla preparazione tecnica di operatori specializzati che utilizzano le tecnologie più avanzate. Da anni specialista in igiene ambientale, AMIA Verona S.p.A., offre ai propri clienti consulenze e soluzioni a 360° sollevandoli così da preoccupazioni e dall'onere di continui aggiornamenti che tolgono tempo ed energia ad altri settori produttivi.

I sopralluoghi per la stesura di preventivi o relazioni preliminari sono gratuiti.

QUALITA' DEL SERVIZIO

Amia ha stabilito degli "standard" di qualità del servizio erogato e si impegna a rispettarli, applicando i seguenti fattori:

- rapidità nei tempi di risposta;
- chiarezza nella comunicazione;
- erogazione regolare dei servizi;
- adattabilità alle esigenze del cittadino/utente;
- trasparenza delle procedure interne
- garanzia e tutela dell'ambiente.

LA COMUNICAZIONE

L'epoca che stiamo vivendo è definita anche "l'era della comunicazione".

Risulta quindi di fondamentale importanza relazionare l'azienda con i cittadini, fruitori di tutti i servizi erogati. Tali servizi, come ad esempio l'igiene urbana e la raccolta dei rifiuti, sono infatti ampiamente considerati nella valutazione della qualità della vita di una Città.

Coinvolgere i cittadini nel processo di gestione consente di migliorare il servizio alla luce delle considerazioni provenienti dall'utente predisponendo rimedi e azioni correttive o preventive, permette di migliorare la soddisfazione e il consenso attorno alla stessa organizzazione e ai servizi erogati e in generale diventa un modo per migliorare e monitorare più in generale la qualità dei servizi e per diffondere l'immagine di un'organizzazione attenta alle esigenze e ai feedback dei suoi utenti/clienti.

Nell'ambito della sensibilizzazione ed educazione dei cittadini, AMIA ha da sempre ritenuto importante investire in nuove campagne di comunicazione e informazione. Attraverso campagne mirate, l'azienda punta a valorizzare gli ottimi risultati raggiunti dalla raccolta differenziata, sempre in crescita. Con queste iniziative di comunicazione, AMIA invita tutti i cittadini alla collaborazione attiva in campo ambientale, e si prefigge non solo di aumentare in qualità e quantità i risultati di raccolta differenziata, ma anche di:

- a) confermare l'attenzione dell'azienda a favore di Verona, attraverso le competenze messe in campo giornalmente per garantire la pulizia e il decoro della città, la serietà nel servizio e l'impegno quotidiano a favore dell'ambiente;
- b) promuovere il valore di un territorio pulito e ordinato, come si conviene ad una moderna metropoli europea;
- c) valorizzare la collaborazione di tutti i cittadini al mantenimento di una città pulita, sfruttando l'empatia e la propensione che i veronesi hanno già dimostrato, nel passato, nel raggiungimento di fini comuni in ambito ambientale.

L'U.R.P. – Ufficio Relazioni con il Pubblico: Secondo quanto espresso dalla normativa, AMIA fa sì che i soggetti che si occupano di relazioni con il pubblico diano piena visibilità all'attività delle pubbliche amministrazioni, garantendo al cittadino la possibilità di partecipare ed accedere all'attività della stessa, attraverso il coinvolgimento e l'aggiornamento costante rispetto agli iter dei procedimenti amministrativi.

Ascoltare i cittadini, consigliarli sulla corretta gestione, seguire suggerimenti e reclami provenienti da essi e indirizzarli alla gestione del disservizio per stimolare la partecipazione civica da parte degli stessi cittadini all'attività dell'amministrazione. In tal senso, una delle funzioni principali assolve da Amia, che si occupa di relazionarsi con il pubblico, è la comunicazione esterna, che trasferisce e diffonde informazioni e

comunicazioni, verso l'esterno. Al tempo stesso però Amia assicura che anche la comunicazione interna all'organizzazione circoli in modo efficace e funzionale alla gestione delle stesse relazioni con il pubblico. Le attività di questo Ufficio riguardano:

➤ **Il servizio reclamo e informazione**

L'ufficio Urp garantisce il servizio reclami e informazioni prestando attenzione al sistema di gestione rivolto al rapporto interpersonale, alla tecnologia e alla professionalità.

L'impiegato che riceve la segnalazione, sia per chiamata, messaggio in segreteria e/o e-mail, procederà nel dare una soluzione rapida dei problemi informando/ricontattando/rispondendo all'utente nell'immediato o eventualmente nel lasso di 2/3giorni.

Inoltre l'operatore, capita la tipologia della segnalazione, decide se:

- rispondere immediatamente (informazioni generiche di competenza dell'Urp);
- rispondere tramite un Programma interno di segnalazione tra Urp e Servizi operativi, passando la segnalazione all'ufficio interno di competenza che risolve il problema in 2-3 giorni;
- registrare l'eventuale segnalazione, non attinente ad AMIA, ed indirizzarla all'ente e/o partecipate di AMIA, tramite un Programma di collaborazione interno che avvisa l'azienda interessata del problema in modo agevole e veloce.
- per essere corretta e realmente utile, la procedura di risposta alle richieste/domande rispetta le seguenti caratteristiche:
 - scritta in un linguaggio chiaro e comprensibile;
 - semplice da seguire sia per gli utenti che per gli operatori;
 - favorisce una veloce risoluzione dei casi;
 - fissa e stabilisce termini di tempo per l'accoglimento, la risposta e l'informazione sulle iniziative intraprese per risolvere il problema;
 - contiene l'indicazione di tutti i passaggi;
 - essere rivista periodicamente.
- stando ai dati aziendali registrati Amia riceve mensilmente 1110 richieste. La media registrata dal programma come tempi di risposta è immediata se interessa l'ufficio Urp, mentre per l'area operativa è stimata in 2-3 giorni. Le tempistiche vanno rispettate in prospettiva di una diminuzione del tempo di attesa da 2-3 giorni a 1-2.

➤ **Il servizio rifiuti ingombranti**

A Verona, ogni cittadino privato che debba disfarsi di un vecchio mobile o di un elettrodomestico può chiedere il ritiro dello stesso usato al rivenditore, se ne acquista uno nuovo (nel caso degli elettrodomestici il rivenditore è sempre tenuto per legge a ritirare gratuitamente l'apparecchio usato, a fronte dell'acquisto di uno nuovo); portare il mobile o l'elettrodomestico direttamente all'EcoCentro di AMIA; contattare gli uffici di Amia per concordare le modalità di ritiro gratuito a domicilio. In questo caso un operatore di AMIA fissa il servizio, lo divide per circoscrizione e lo gestisce in base ai mezzi a disposizione. Per quanto riguarda tale servizio, l'azienda registra mensilmente un numero medio di 1300 prenotazioni al mese

➤ **Programma di collaborazione**

L'Ufficio Urp è la struttura interamente dedicata all'ascolto dei cittadini, centro di orientamento sui servizi di AMIA, dove ogni utente può trovare la risposta giusta ad ogni problema che lo riguarda e che riguarda il mondo dei rifiuti e dell'igiene ambientale. Talvolta però l'utenza si rivolge ad AMIA per segnalare un disservizio non attinente ad AMIA. L'operatore, dopo aver informato l'utente, raccoglie ugualmente la segnalazione e la manda personalmente all'azienda di competenza, sia essa il Comune, Acque Veronesi o

altra partecipata. La segnalazione/comunicazione avviata dagli operatori di AMIA ha priorità immediata proprio grazie alla linea diretta creata dal servizio

L'Educazione Ambientale: AMIA ha da sempre ritenuto importante investire nelle nuove generazioni, trovando nei bambini e nei ragazzi terreno fertile sul quale coltivare quella sensibilità e cultura ambientale che sono valori prioritari per l'azienda. Le campagne di sensibilizzazione nelle scuole dell'obbligo veronesi, con attività di animazione e lezioni formative nel campo della riduzione dei rifiuti e della raccolta differenziata, devono rappresentare l'attività principale di comunicazione di AMIA. L'intento di AMIA è quindi quello di apportare ogni anno nuovi contenuti e stimoli, per diffondere la cultura ambientale a tutti i livelli, dalle scuole dell'infanzia all'Università. Su richiesta delle scuole e a seconda delle varie esigenze organizzative, AMIA offre tutto l'anno differenti percorsi didattici che si articolano in incontri in classe, visite agli impianti e agli ecocentri, proiezioni di filmati e materiale didattico multimediale e laboratori sulla raccolta differenziata per i più piccoli.

➤ **Settore Scuole**

L'azienda è impegnata da anni in una campagna di formazione e comunicazione che parte dalla scuola dell'infanzia per arrivare fino alla scuola media superiore (centri estivi e parrocchiali compresi). I progetti proposti si rivolgono principalmente alla scuola, ma la loro efficacia sta nel fatto che nel contempo si rivolgeranno anche al nucleo familiare, agli amici, alla città e alle amministrazioni.

VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

La carta sarà soggetta a revisione in relazione a modifiche normative e contrattuali, a nuove esigenze manifestate dall'utente o dall'azienda gestore del servizio.

Tutti gli standard di continuità e tempestività sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio. Sono escluse da tutto ciò situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi come ad esempio veicoli in sosta non autorizzata – lavori stradali – condizioni meteorologiche avverse – ostacoli dovuti al traffico in genere, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

La carta dei servizi, una volta approvata, sarà resa disponibile presso gli uffici della sede aziendale, nonché sul sito internet.

TUTTI I CONTATTI DI AMIA:

Portineria e Centralino

Tel. 045 8063311

fax 045 8069027

amia.verona@amiavr.it

Ritiro rifiuti ingombranti

Tel. 045.8069213

U.R.P. – Ufficio Relazioni con il Pubblico e Manifestazioni

Numero verde 800 545565

urp@amiavr.it

Scuole e comunicazione

Tel. 045 8063442

servizioscuole@amiavr.it

cristina.buniotto@amiavr.it

Ufficio Commerciale

Tel. 045 8063475-371

fax 045 8063494

commerciale@amiavr.it

Ecocentro

Tel. 045 8063311

fax 045 8069027

GLI ORARI**U.R.P. – Ufficio Relazioni con il Pubblico****apertura:**

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 13,00

lunedì e giovedì anche il pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 17,00

per contattare l'ufficio:

dal lunedì al venerdì dalle ore 7,30 alle ore 13,00

lunedì e giovedì anche il pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 17,00

Ecocentro

orario di apertura al pubblico:

AMIA - di Via Bartolomeo Avesani, 34**(zona Basso Acquar) di Verona:**

dal lunedì al sabato dalle ore 7.30 alle ore 12.30 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Strada Mattaranetta, 41 (zona S. Michele Extra) Verona:

Tutte le mattine dal lunedì al sabato dalle ore 8,30 alle ore 12,30

martedì, giovedì e sabato anche il pomeriggio dalle ore 14,00 alle ore 18,00

Servizi Commerciali

dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00

lunedì, martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 14.00 alle ore 17.00