



# **CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

## ***Direzione Ambiente***

### **Attestazione documenti allegati**

Decreto del Sindaco/Deliberazione N. 45 del «DATA\_DELIBERA»

#### **OGGETTO: «OGGETTO\_DETERMINA»**

Si dichiara che all'atto in oggetto sono allegati i seguenti documenti, per i quali si riportano il titolo e l'hash code

#### **Allegati:**

Nome file allegato: DEL\_DELC\_45\_2025.pdf.p7m

Hash:

1461AFCEE01DC39D2EEF897044B8D4E009632BAAE5F126F5E6157F14F9903039D4AD36E3A0B2053  
7B22476E127DB1400803C20FEC5CE20ABEA962741EF23CF8B

Nome file allegato: All\_2\_Relazione\_art30\_GPVDL.pdf.p7m

Hash:

BC72D7791957B0365A9CD661A7BCBDD1AA7875A0B70E4CBF1A5CFD4B0F4E7C2000ED84A6B18A3A  
795878A016D2C3F592BFE596391050DD81F8ACB9A70627A0C2

Nome file allegato: All\_2b\_customer\_SG\_2025\_GPVDL.pdf

Hash:

DB6012689038AFA43D2DE6FCB9EF774DF0530D4C9DAA6A3DE851A04E3288FC23DEBD649F90D3BC  
826E82A6D48B5B394D830DADA4897970E44FE62D5B17C10A60

Nome file allegato: 03\_EsitoEsame\_Commissione2\_Prop.3964.pdf.p7m

Hash:

0AFB616D2D0718D47034536214623498C31DD0BE2F210EA9115F1A6D84A3AB3B6E67C0446BFB05F  
2B3690DE51C2B51F2A5B6FC96AACDE174371EA3A2B64E3AE8

Nome file allegato: All\_1\_Relazione\_art30\_Bacino Tigullio\_2025.pdf.p7m

Hash:

34EAF060A91989A76E41C4204287981433D032E0E5BC2B3DCDE493FCEBCC93885231256851136A0  
6CC00EB14D427FFDB5B30E3926BEF3CCE15C327F8A8139230

Nome file allegato: All\_2a\_customer\_AMIU\_2025\_GPVDL.pdf

Hash:

574E402F4832CBF7AC5B908AE7071DD399F9929DA021174F10E83A8EEAC8F39A4E17DF1FB7D18DD  
2BDED963D1217B5785486AF7A3C968946C05775377753CC7B

Nome file allegato: All\_1a\_Customer Satisfaction APRICA.pdf

Hash:

31886FBE7C193B94074C2E1DE018274CCD2223771072BF77AA34C1F9B3BCD736CB9C2D4E77CCFD  
069C0F1E463AA28D9195BECF150C389D978E679EF48BE36DD2

**Sottoscritta da**  
**Il «INCARICO\_SEGRETARIO»**  
**«NOME\_SEGRETARIO»**  
**«COGNOME\_SEGRETARIO»**

**con firma digitale**



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## *Deliberazione del Consiglio metropolitano*

### *Direzione Ambiente*

N. 45/2025 del registro delle Deliberazioni del Consiglio metropolitano

**ADUNANZA DEL 23/12/2025**

**OGGETTO: SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI PER IL BACINO DEL TIGULLIO E IL BACINO DEL GOLFO PARADISO E VALLI DEL LEVANTE\_APPROVAZIONE RELAZIONI EX ART. 30 D. LGS. N. 201/2022.**

Il giorno 23 dicembre 2025 alle ore 10:30 nella sede della Città Metropolitana di Genova, nel Salone del Consiglio, si è riunito il Consiglio appositamente convocato.

All'appello risultano:

SILVIA SALIS	Presente	CARLO GANDOLFO	Assente
ALBINO ARMANINO	Presente	FRANCESCA GHIO	Presente
ILARIA BOZZO	Presente	GIUSEPPE PASTINE	Presente
FILIPPO BRUZZONE	Presente	FLAVIA PASTORINO	Presente
GIANCARLO CAMPORA	Presente	FABRIZIO PODESTA'	Presente
GUGLIELMO CAVERSAZIO	Presente	LAURA REPETTO	Presente
CLAUDIO CHIAROTTI	Presente	ELISABETTA RICCI	Assente
STEFANO DAMONTE	Presente	ANDREA ROSSI	Assente
VINCENZO FALCONE	Presente	GIOVANNI STAGNARO	Presente
SIMONE FRANCESCHI	Presente		

Assenti: 3, Gandolfo Carlo, Elisabetta Ricci, Andrea Rossi.

Partecipa il SEGRETARIO GENERALE Marco Mordacci.

Accertata la validità dell'adunanza la Sig.ra Silvia Salis in qualità di SINDACA METROPOLITANA ne assume la presidenza, dichiarando aperta la seduta e invitando il Consiglio a deliberare in merito all'oggetto sopra indicato.

Su relazione del Consigliere Giancarlo Campora, viene presentata al Consiglio la seguente proposta di deliberazione.

**Vista** la Legge 7 aprile 2014 n. 56, "*Disposizioni sulle città metropolitane, sulle province, sulle unioni e fusioni di comuni*";

**Visto** l'art. 107, commi 1, 2 e 3, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, "*Testo unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali*";

**Richiamato** il vigente Statuto della Città Metropolitana di Genova;

**Atteso che**, in attuazione di quanto previsto dall'articolo 73 del DL 18/2020, convertito con modificazioni dalla legge 24 aprile 2020 n. 27 e come confermato anche dalla Circolare del Ministero dell'Interno numero 33/2022, le sedute del Consiglio metropolitano possono tenersi con modalità telematiche anche dopo la cessazione dello stato di emergenza purché sia stata prevista apposita disciplina;



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## *Deliberazione del Consiglio metropolitano*

### *Direzione Ambiente*

**Dato atto** che questo Ente ha stabilito disposizioni integrative specifiche emanate con Determinazione del Sindaco metropolitano n. 20/2020;

**Dato atto** che la seduta si è svolta in modalità mista, in presenza e video/audio conferenza, nel rispetto dei requisiti richiesti dai provvedimenti sopracitati, con regolare identificazione dei componenti, registrazione audio/video, trascrizione degli interventi e delle votazioni e pubblicità della seduta mediante trasmissione sui canali web istituzionali;

**Visto** il Bilancio di previsione 2025 - 2027 approvato in via definitiva dal Consiglio Metropolitano con la propria Deliberazione n. 42 del 18 dicembre 2024;

**Visto** il Decreto del Sindaco metropolitano n. 96 del 19 dicembre 2024 con cui è stato approvato il Piano esecutivo di Gestione 2025-2027;

**Visto** il Decreto del Sindaco Metropolitano n. 8 del 6 febbraio 2025 con cui sono stati approvati il Piano Integrato di Attività e Organizzazione (PIAO) e relativi allegati, il Gender Equality Plan 2025-2027, e nel quale è stato recepito il Piano esecutivo di Gestione 2025-2027 sopra citato;

**Visto** il vigente *“Regolamento per l'organizzazione e il funzionamento del Consiglio della Città metropolitana di Genova”*;

#### **Visti:**

- il D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152;
- il D.L. 13 agosto 2011, n. 138;
- la L.R. 24 febbraio 2014, n. 1
- il D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50;
- la L. 27 dicembre 2017, n. 205;
- il D. Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201;
- la L.R. 29 giugno 2023, n. 13;

#### **Richiamati:**

- il Piano Regionale di gestione dei rifiuti approvato con Deliberazione del Consiglio della Regione Liguria n. 14 del 25/03/2015 e successivamente aggiornato per il periodo 2021–2026 con delibera del Consiglio della Regione Liguria n.11 del 19 luglio 2022;
- il Piano Metropolitano in materia di ciclo dei rifiuti in esito al procedimento di VAS approvato con Deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 31 del 18/07/2018;
- il Piano d'Ambito regionale di gestione dei rifiuti, che integra e coordina il Piano Metropolitano con i piani d'area delle province liguri, approvato con Deliberazione del Comitato d'Ambito n. 8 del 06/08/2018;

**Vista** la Determinazione Dirigenziale n. 2352/2022 del 19/10/2022 con cui è stato nominato, ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 50/2016, il Dott. Agostino Ramella, Direttore della Direzione Ambiente della Città Metropolitana di Genova, Responsabile Unico del Procedimento (RUP) per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei bacini del Tigullio e del Golfo Paradiso e Valli del





# **CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

## ***Deliberazione del Consiglio metropolitano***

### ***Direzione Ambiente***

Levante;

**Vista** la Determinazione Dirigenziale n. 2883 del 16/12/2022 che ha avviato la procedura di scelta del contraente per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante e nel Bacino del Tigullio e ha approvato lo schema di bando, lo schema di disciplinare ed i relativi allegati, e la Determinazione Dirigenziale n. 224 del 06/02/2024 di approvazione di parziali modifiche alla documentazione tecnica di gara;

**Viste:**

- a) la Determinazione Dirigenziale n. 900 del 19/04/2023 che ha disposto di aggiudicare il Lotto 1 per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio – CIG 9449859E54 CUP D19I22001060004, all'operatore economico APRICA S.P.A;
- b) la Determinazione Dirigenziale n. 902 del 19/04/2023 che ha disposto di aggiudicare il Lotto 2 per l'affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante - CIG 94498674F1 CUP D99I22001050004, all'operatore economico RTI costituendo AMIU GENOVA S.P.A. (mandataria) - IDEALSERVICE SOC. COOP. (mandante) - SAN GERMANO S.P.A. (mandante);
- c) la Determinazione Dirigenziale n. 1089 del 15/05/2023 che ha dato atto che l'aggiudicazione dell'appalto avente ad oggetto: *"ID. 4548 - affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio e per il Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante - Lotto n. 1. Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio"* disposta con Determinazione Dirigenziale n. 900 del 19/04/2023 a favore di APRICA S.P.A., è efficace, a seguito di conclusione con esito positivo le verifiche in ordine al possesso dei requisiti generali e di qualificazione, previsti dall'articolo 80 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50;
- d) la Determinazione Dirigenziale n. 1090 del 15/05/2023 che ha dato atto che l'aggiudicazione dell'appalto avente ad oggetto: *"ID. 4548 - affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Tigullio e per il Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante - Lotto n. 2. Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per il Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante"* disposta con Determinazione Dirigenziale n. 902 del 19/04/2023 a favore del RTI composto AMIU GENOVA S.P.A. (mandataria) - IDEALSERVICE SOC. COOP. (mandante) – SAN GERMANO S.P.A.(mandante), è efficace, a seguito di conclusione con esito positivo le verifiche in ordine al possesso dei requisiti generali e di qualificazione, previsti dall'articolo 80 e dall'articolo 83 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n. 50;

**Premesso** che:

- a) in data 12/09/2023 Città Metropolitana di Genova e il RTI affidatario hanno proceduto alla sottoscrizione del contratto per il Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante, che il contratto ha durata pari a 5 anni e che il servizio è regolarmente attivo a partire dal 01/12/2023;



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## ***Deliberazione del Consiglio metropolitano***

### ***Direzione Ambiente***

b) in data 19/12/2023 le Città Metropolitana e Aprica S.p.A. hanno proceduto alla sottoscrizione del contratto per il Bacino del Tigullio, che il contratto ha durata pari a 5 anni;

**Visto** l'art. 30 del D. Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201 recante “Verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali” che stabilisce che *“le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, effettuano la ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori. Tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico”*;

**Considerato che** si è quindi proceduto alla ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi di gestione dei rifiuti urbani nei bacini del Tigullio e del Golfo Paradiso redigendo le relazioni secondo il seguente schema:

1. Contesto di riferimento;
  - A) Natura e descrizione del servizio;
    - a) Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
    - b) Spazzamento e lavaggio delle strade;
    - c) Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TARI e rapporti con gli utenti;
    - d) Campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbani;
    - e) Gestione e manutenzione dei Centri del Riutilizzo esistenti
    - f) Monitoraggio e controllo;
    - g) Eventuali servizi aggiuntivi nei limiti del perimetro della Gestione integrata dei rifiuti;
  - B) Contratto di servizio;
  - C) Sistema di monitoraggio e controllo;
2. Identificazione del soggetto affidatario;
3. Andamento economico;
4. Qualità del servizio;
5. Obblighi contrattuali;
6. Considerazioni finali.

**Preso atto che** l'Amministrazione ha operato nel rispetto della normativa sulla Privacy con particolare riferimento ai principi di necessità (articolo 3, comma 1, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, “Codice in materia di protezione dei dati personali”), di pertinenza e di non eccedenza (art. 11, c. 1, lett. d) del predetto Codice);



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## *Deliberazione del Consiglio metropolitano*

### *Direzione Ambiente*

**Dato atto che** l'istruttoria del presente atto è stata svolta dal Dott. Mauro Pastrovicchio, responsabile del procedimento, che attesta la regolarità e correttezza dell'azione amministrativa per quanto di competenza ai sensi dell'articolo 147 bis del Decreto Legislativo n. 267/2000 e che è incaricato di ogni ulteriore atto necessario per dare esecuzione al presente provvedimento.

**Dato atto che** dal presente provvedimento non discendono riflessi finanziari o patrimoniali ai sensi dell'articolo 49 del Decreto Legislativo n. 267/2000;

**Acquisito** il parere di regolarità tecnica attestante anche la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa espresso ai sensi degli articoli 49 e 147 bis primo comma del decreto legislativo n. 267/2000, allegato alla proposta di deliberazione;

**Atteso** che la presente proposta è stata esaminata dalla competente Commissione consiliare il cui esito di esame istruttorio è allegato alla presente;

**Ritenuto** di dichiarare il presente provvedimento immediatamente eseguibile ai sensi del comma 4 dell'art. 134 del D.lgs. 267/2000 al fine di dare pronta attuazione agli adempimenti che conseguono dal presente atto;

#### **DELIBERA**

Per i motivi specificati in premessa che devono intendersi integralmente trascritti:

- 1) **di approvare** la relazione redatta ai sensi dell'art 30 del D. Lgs. 201/2022 per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel Bacino del Tigullio (Allegato 1) allegata al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
- 2) **di approvare** la relazione redatta ai sensi dell'art 30 del D. Lgs. 201/2022 per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nel Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante e relativi allegati (Allegato 2) allegata al presente provvedimento di cui costituisce parte integrante e sostanziale;
- 3) **di disporre** ai sensi dell'art. 31 del D. Lgs. 201/2022 la pubblicazione delle Relazioni sull'Albo pretorio e sul sito internet istituzionale della Città Metropolitana di Genova e la sua contestuale trasmissione all'ANAC al fine della pubblicazione sul relativo portale telematico nella sezione "Trasparenza dei servizi pubblici locali di rilevanza economica – Trasparenza SPL";
- 4) **di dare mandato** alle competenti Direzioni e Servizi di predisporre le procedure amministrative per l'attuazione di quanto sopra deliberato.

---

Conclusa la discussione (...omissis...), la Presidente del Consiglio SALIS SILVIA sottopone la proposta in oggetto a votazione espressa in forma palese, mediante sistema elettronico, con il seguente esito:



# CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

## *Deliberazione del Consiglio metropolitano*

### *Direzione Ambiente*

<b>Favorevoli</b>	<b>Contrari</b>	<b>Astenuti</b>
Silvia Salis Ilaria Bozzo Filippo Bruzzone Giancarlo Campora Guglielmo Caversazio Claudio Chiarotti Stefano Damonte Simone Franceschi Francesca Ghio Giovanni Stagnaro		Albino Armanino Vincenzo Falcone Giuseppe Pastine Flavia Pastorino Fabrizio Podestà Laura Repetto
<b>Tot. 10</b>	<b>Tot. 0</b>	<b>Tot. 6</b>

Altresì, con successiva e separata votazione, la presente deliberazione è stata dichiarata immediatamente eseguibile, con il seguente esito:

<b>Favorevoli</b>	<b>Contrari</b>	<b>Astenuti</b>
Silvia Salis Albino Armanino Ilaria Bozzo Filippo Bruzzone Giancarlo Campora Guglielmo Caversazio Claudio Chiarotti Stefano Damonte Vincenzo Falcone Simone Franceschi Francesca Ghio Giuseppe Pastine Flavia Pastorino Fabrizio Podestà Laura Repetto Giovanni Stagnaro		
<b>Tot. 16</b>	<b>Tot. 0</b>	<b>Tot. 0</b>



# **CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

## ***Deliberazione del Consiglio metropolitano***

### ***Direzione Ambiente***

In virtù dell'esito della votazione, la Presidente del Consiglio dichiara approvata la proposta come sopra riportata comprensiva dei suoi allegati divenuta deliberazione n.45/2025.

Delle decisioni assunte e votazioni adottate si è redatto il presente verbale, letto, approvato e sottoscritto

**Approvato e sottoscritto**  
**Il SEGRETARIO GENERALE**  
**Marco Mordacci**  
con firma digitale

**Approvato e sottoscritto**  
**La SINDACA METROPOLITANA**  
**Silvia Salis**  
con firma digitale

**CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

**DIREZIONE AMBIENTE  
UFFICIO CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

**SITUAZIONE GESTIONALE  
SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA**

**RELAZIONE EX ART. 30 D. LGS. n. 201/2022  
SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI  
NEL BACINO DEL TIGULLIO**

**Comuni di Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese, Chiavari, Lavagna, Moneglia,  
Portofino, Rapallo, Santa Margherita Ligure, Sestri Levante, Zoagli.**

**RICOGNIZIONE PERIODICA AL 16/12/2025**

# SOMMARIO

<b>1. CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE .....	3
a. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	4
b. Spazzamento e lavaggio delle strade .....	6
c. Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TARI e rapporti con gli utenti .....	7
d. Campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbani .....	7
e. Gestione e manutenzione dei Centri del Riuso esistenti .....	8
f. Monitoraggio e controllo.....	8
g. Eventuali servizi aggiuntivi nei limiti del perimetro della Gestione integrata dei rifiuti .....	8
B) CONTRATTO DI SERVIZIO .....	9
C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO .....	11
<b>2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO .....</b>	<b>13</b>
APRICA S.P.A. ....	13
<b>3. ANDAMENTO ECONOMICO.....</b>	<b>17</b>
<b>4. QUALITÀ DEL SERVIZIO.....</b>	<b>18</b>
Obblighi di Servizio definiti dalla Tabella 2 dell'Appendice 1 del TQRIF .....	21
<b>5. OBBLIGHI CONTRATTUALI.....</b>	<b>24</b>
<b>6. CONSIDERAZIONI FINALI .....</b>	<b>24</b>

## 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio pubblico locale a rete di rilevanza economica oggetto della presente relazione è relativo alla gestione integrata dei rifiuti urbani nel Bacino del Tigullio, il quale interessa i seguenti Comuni: Casarza Ligure, Castiglione Chiavarese, Chiavari, Lavagna, Moneglia, Portofino, Rapallo, Santa Margherita Ligure, Sestri Levante, Zoagli.

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi del servizio oggetto dell'affidamento:

- D. Lgs. 152/2006;
- D.L. 138/2011;
- L.R. 1/2014;
- D. Lgs. 50/2016;
- D. Lgs. 175/2016;
- L. 205/2017;
- D. Lgs. 201/2022;
- L.R. 13/2023;
- Piani d'ambito e metropolitano per la gestione dei rifiuti.

Con Deliberazione del Comitato d'Ambito della Regione Liguria n. 12 del 17/02/2020 è stato chiarito che alla luce delle disposizioni di cui al Tit. 3 della L. R. 24/02/2014, n. 1 e ss.mm.ii., Città Metropolitana di Genova è da individuarsi quale Ente di Governo d'Ambito (EGATO) del territorio metropolitano ad intervenuto affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per i bacini d'ambito definiti a regime dalla pianificazione territoriale di settore.

Si evidenzia che con Legge Regionale n. 13/2023, in recepimento del D. Lgs. 201/2022, è stata istituita l'Agenzia regionale ligure per i rifiuti (ARLIR), alla quale vengono attribuiti i compiti di regolazione ARERA per gli impianti (prima in capo a Regione) e per i servizi svolti nei bacini tariffari (in capo a Città Metropolitana per ciascun Comune in cui era già operativo il servizio integrato a regime); restano in capo a Province e Città Metropolitana le funzioni di controllo di gestione del servizio integrato rifiuti, prevedendo originariamente un periodo transitorio fino al 31.12.2023.

La L.R. n. 20/2023 (*"Disposizioni collegate alla legge di stabilità della Regione Liguria per l'anno finanziario 2024"*), all'art. 60, modificativo dei commi 62, 66 e 71 dell'art. 1 della legge n. 13/2023 istituiti dell'Agenzia regionale ligure per i rifiuti, ha previsto un successivo differimento di un anno, dal 1° gennaio 2024 al 1° gennaio 2025, del termine relativo all'esercizio delle funzioni di ARLIR. Il pieno esercizio di tali funzioni connesse all'applicazione del regime di regolazione di servizi sarà previsto a decorrere dal 1° gennaio 2025.

### A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'attività sottostante l'affidamento è il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, costituito dal complesso delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, trattamento e smaltimento, trattamento



e recupero, spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Quest'ultima attività, pur essendo parte del perimetro di affidamento, è attualmente svolta dalle amministrazioni comunali del territorio del Bacino del Tigullio, essendo ancora vigente la gestione della tariffazione secondo regime tributario.

Il servizio è stato affidato in appalto attraverso individuazione dell'operatore tramite gara. Il soggetto aggiudicatario è risultato la società Aprica S.p.A..

Tale affidamento è stato disposto con la determina dirigenziale n. 900/2023 del 19/04/2023, ed è divenuto efficace mediante approvazione della determina dirigenziale n. 1089/2023 del 15/05/2023 essendosi concluse con esito positivo le verifiche in ordine al possesso dei requisiti generali previsti dall'articolo 80 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n.50.

L'avvio del servizio affidato è intervenuto il 01/02/2024 a seguito della stipula del contratto avvenuta il 19/12/2023.

Il territorio del Bacino del Tigullio è composto da 10 amministrazioni comunali, ciascuna delle quali costituisce anche ambito tariffario, nonché gestionale per l'espletamento dei servizi.

Il servizio è svolto, in conformità a quanto previsto da capitolato speciale d'appalto ed allegati, nelle modalità previste secondo piano esecutivo, aggiornato annualmente. Le modalità di svolgimento dei servizi sono oggetto di opportuna progettazione da parte del gestore del servizio al fine di tenere in considerazione delle caratteristiche di ciascun Comune, in riferimento alle caratteristiche urbanistiche, demografiche, geografiche, ad eventuali variazioni stagionali, nonché alle specifiche esigenze e richieste rese note dalle amministrazioni comunali competenti.

In particolare, il servizio prevede l'esecuzione delle seguenti attività:

**a. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

- La raccolta dei rifiuti urbani, così come definiti dall'art. 183, comma 1, lett. b ter), del D. Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 e s.m.i., conferiti in forma differenziata, ricomprendente, in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - o la raccolta dei rifiuti tessili;
  - o la raccolta a domicilio della frazione biodegradabile da aree verdi private;
  - o la raccolta separata di medicinali scaduti;
  - o la raccolta di pile usate;
  - o la raccolta degli oli esauriti;
  - o la raccolta dei rifiuti in forma differenziata e della frazione differenziata prodotti nelle aree interessate da fiere e manifestazioni varie;
  - o la raccolta a domicilio differenziata della frazione organica;
  - o la raccolta a domicilio dei rifiuti urbani ingombranti;
- la raccolta in forma differenziata dei seguenti imballaggi, oggetto di recupero e riciclaggio ai sensi dell'art. 222 del D. Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 e s.m.i., nonché di altre frazioni di rifiuti urbani conferiti in modo differenziato:

- carta, cartone;
- imballaggi in plastica;
- vetro ed imballaggi in vetro;
- imballaggi metallici (alluminio e banda stagnata);
- imballaggi in legno;
- la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- raccolta e trasporto dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni, nonché degli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriali;
- l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
- il servizio di trasporto e conferimento agli impianti di recupero/trattamento/smaltimento delle tipologie raccolte in forma differenziata raccolti direttamente e/o tramite centri di raccolta comunali (CdR) secondo quanto disciplinato dai Regolamenti Comunali e/o altre disposizioni;
- la pulizia delle aree di esposizione, a uso pubblico, dei contenitori per la raccolta;
- la manutenzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento del servizio in appalto;
- l'acquisto delle forniture necessarie per l'esecuzione a regola d'arte dei servizi;
- installazione di GPS su mezzi utilizzati per il presente appalto, tramite il quale sia consentito il rilievo della posizione del mezzo, la trasmissione e registrazione su server remoto del tracciato dei percorsi in itinere e quelli effettuati, nel rispetto di quanto prescritto dal Garante per la protezione dei dati personali e dalla normativa di settore;
- la distribuzione di contenitori e di attrezzature necessarie alla raccolta domiciliare e/o di prossimità alle utenze dell'intero territorio comunale, comprese le attrezzature per le utenze non domestiche;
- la gestione dei centri di raccolta comunali per i rifiuti urbani siti nei Comuni appartenenti al Bacino, nonché la realizzazione di nuovi Centri in accordo con i Comuni interessati e la Città Metropolitana;
- la nomina/individuazione di un responsabile tecnico del CdR;
- la gestione delle stazioni ecologiche itineranti (tipo Ecovan e/o Ecocar);
- la gestione di eco-compattatori ed eco-isole già installati, comprese le attività di svuotamento, trasporto e recupero;
- sono esclusi dai servizi in appalto i rifiuti speciali derivanti da lavorazioni industriali, artigianali, agricole o attività commerciali e di servizi secondo la normativa vigente.

**b. Spazzamento e lavaggio delle strade**

- Lo spazzamento manuale o meccanico dei rifiuti provenienti dalle sedi stradali, marciapiedi, piazze, aree pubbliche (tra cui, a titolo di esempio, parcheggi non in concessione, piste ciclabili e viabilità interna alle aree verdi non in concessione), aree di pertinenza delle scuole o aree private comunque soggette, anche temporaneamente, ad uso pubblico. Per spazzamento e/o pulizia si intende la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto, ivi compreso il fango o i vegetali infestanti cresciuti spontaneamente, che si formano nei cordoli stradali e sui marciapiedi. Sono escluse da questo servizio le zone di proprietà privata anche se non recintate;
- in particolare, per i servizi di spazzamento e di igiene urbana si considerano rientranti nella nozione di territorio interessato dall'erogazione del servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - i. le strade e le piazze classificate "comunali" ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dai Comuni;
  - ii. le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;
  - iii. le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:
    - aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);
    - dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;
    - dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);
  - iv. i marciapiedi delle strade sopraelencate;
  - v. la viabilità all'interno delle aree a verde recintate, quali parchi e giardini;
  - vi. piste ciclabili e ciclo-pedonali;
- si ritiene inclusa nell'attività di spazzamento l'attività di rimozione e raccolta dei rifiuti presenti sulle tombinature, nelle canalette e nelle cunette delle sedi stradali interessate dall'attività di spazzamento e lavaggio;
- lavaggio delle aree di cui ai punti precedenti;
- svuotamento cestini gettacarte ed eventuale pulizia nell'area circostante nel raggio di 2 m, e trasporto ad impianto di destino;
- la raccolta di rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico, così come definiti dall'art. 183, comma 1 lett. b ter), del D. Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 s.m.i.;

- fornitura ed installazione di apposita segnaletica verticale con indicato il divieto di sosta e parcheggio nei giorni e nelle fasce orarie di spazzamento lungo le strade con parcheggio parallelo lungo la strada e aree a manovra e parcheggio pubbliche;
- installazione di GPS su mezzi di spazzamento utilizzati per il presente appalto, tramite il quale sia consentito il rilievo della posizione del mezzo, la trasmissione e la registrazione su server remoto del tracciato dei percorsi in itinere e quelli effettuati, nel rispetto di quanto prescritto dal Garante per la protezione dei dati personali e dalla normativa di settore;
- il servizio di pulizia spiagge e scogliere, non in concessione, prevede: interventi ordinari e straordinari (a seguito di mareggiate ed eventi meteorologici eccezionali) di pulizia dell'arenile, vagliatura arenile, raccolta mediante svuotamento dei contenitori. Tali interventi dovranno essere effettuati in coerenza con la normativa vigente in tema di recupero dei rifiuti in mare e nelle acque interne e per la promozione dell'economia circolare.

**c. Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TARI e rapporti con gli utenti**

- Qualora attivato quale servizio integrativo e ai sensi di quanto previsto dall'art. 2.4 della Delibera ARERA 15/2022/R/Rif, l'implementazione e gestione di sportelli operativi e numeri di telefono dedicati agli utenti per:
  - o segnalazione di disservizi;
  - o prenotare la raccolta di rifiuti ingombranti e degli sfalci;
  - o segnalare la presenza di rifiuti abbandonati o fuori cassonetto;
  - o segnalare la rottura o il malfunzionamento di contenitori stradali;
  - o avere informazioni circa il servizio offerto;
  - o le funzionalità richieste a seguito degli adempimenti ARERA.

Con Atto Dirigenziale n. 3471 del 30/12/2024 è stata attivata la deroga di cui all'art. 2.4 della Delibera ARERA 15/2022/R/Rif, che permette ad Aprica S.p.A. la gestione diretta del contatto con gli utenti per le attività di raccolta e trasporto rifiuti, spazzamento e lavaggio strade/contenitori.

**d. Campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbani**

- Svolgimento di campagne informative e di educazione ambientale sulle diverse fasi del ciclo integrato di gestione dei rifiuti, sulle attività necessarie alla chiusura del ciclo, nonché sull'impatto ambientale nel territorio di riferimento secondo le direttive di Città metropolitana e dei Comuni del Bacino;
- promozione del compostaggio domestico (realizzazione di seminari formativi/informativi rivolti agli utenti, redazione e diffusione di materiale informativo riguardante l'autocompostaggio, la modalità di registrazione all'autocompostaggio, la riduzione della tariffa dovuta per la gestione dei rifiuti urbani);

- promozione della prevenzione della produzione di rifiuti urbani, ossia misure di prevenzione adottate prima che una sostanza, un materiale o un prodotto sia diventato un rifiuto, che riducono:
  - i. la quantità dei rifiuti, anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita;
  - ii. gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana;
  - iii. il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti.

**e. Gestione e manutenzione dei Centri del Riuso esistenti**, nonché realizzazione (ai sensi dell'allegato 2 alla D.G.R. 954/2015 del 15/11/2019) di nuovi Centri del Riuso concordati con i Comuni interessati e Città Metropolitana.

**f. Monitoraggio e controllo**

- Attuazione per l'intera durata del contratto e per ciascun Comune oggetto del servizio di un Piano di controllo della conformità dei conferimenti, che prevede controlli a campione dei rifiuti conferiti dalle utenze per verificare l'effettiva compatibilità tra rifiuto conferito e contenitore al fine di supportare le utenze rispetto alla corretta modalità di conferimento dei rifiuti e di rilevare eventuali criticità;
- piano di controllo del materiale derivante dalla raccolta differenziata anche mediante analisi merceologiche in coerenza e congruità con il Piano di controllo della conformità;
- tutte le altre attività di monitoraggio previste dal presente Capitolato;
- il controllo per ogni Comune non inferiore su base annua al 15% degli iscritti all'Albo Compostatori al 1° gennaio dell'anno di riferimento previsto dai metodi di calcolo delle percentuali di raccolta differenziata (Deliberazione della Giunta regionale n. 151/2017 come aggiornata dalle D.G.R. n. 412 in data 21 maggio 2019 e dalla D.G.R. n. 501 in data 1° giugno 2022).

**g. Eventuali servizi aggiuntivi nei limiti del perimetro della Gestione integrata dei rifiuti**

Costituiscono attività esterne al servizio in appalto, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche;
- derattizzazione;
- disinfestazione;
- spazzamento e sgombero della neve;
- cancellazione scritte vandaliche;
- defissione di manifesti abusivi;
- gestione dei servizi igienici pubblici;
- gestione del verde pubblico;

- pulizia e disinfezione delle fontane.

Le modalità di svolgimento dei servizi sono state oggetto di opportuna progettazione al fine di tenere in considerazione delle peculiarità di ciascun Comune, in riferimento alle caratteristiche urbanistiche, demografiche, geografiche, ad eventuali variazioni stagionali, nonché alle specifiche esigenze e richieste rese note dalle amministrazioni comunali competenti.

Con la legge 27 dicembre 2017, n. 205, il legislatore ha assegnato all'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *"con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95"*. Tali attribuzioni sono state peraltro recentemente confermate anche dall'art. 7, D. Lgs. 201/2022.

Il quadro economico, originariamente definito anche a livello aggregato per tutto il Bacino di affidamento dal piano economico finanziario presentato quale allegato al contratto di servizio, è allo stato attuale sottoposto ad etero-integrazione secondo i termini e le modalità previste dalla regolazione di settore.

La definizione tariffaria è condotta mediante validazione di piani economico-finanziari di durata quadriennale, aggiornati con cadenza biennale; Città Metropolitana di Genova ha curato la validazione per il biennio 2024-2025, mentre ARLIR (attuale Ente Territorialmente Competente – ETC – alla validazione dei PEF del servizio) ha validato i successivi ulteriori aggiornamenti intervenuti per l'anno 2025. Successivamente tali PEF saranno approvati da ARERA.

L'aggiornamento del piano economico finanziario validato, relativo a ciascuna amministrazione comunale, è stato quindi trasmesso a ciascun Comune competente affinché il Consiglio Comunale potesse provvedere all'approvazione della TARI (regime di tributo comunale).

## B) CONTRATTO DI SERVIZIO

**Oggetto del contratto:** è il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, così come definito dalla regolazione di settore, comprendente le attività di raccolta e trasporto; trattamento e smaltimento; trattamento e recupero; spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

**Data di approvazione, durata – scadenza affidamento:** l'affidamento del servizio è stato approvato con determina dirigenziale n. 900/2023 del 19/04/2023. L'avvio del servizio affidato è intervenuto il 01/02/2024 a seguito della stipula del contratto avvenuta il 19/12/2023. La durata dell'affidamento è di cinque anni, con opzione di rinnovo per altre cinque annualità.

**Valore complessivo e su base annua del servizio affidato:** attraverso l'esito della gara per l'appalto del servizio, è stato definito il quadro economico del servizio nel Bacino del Tigullio per il quinquennio nei seguenti termini di seguito riportati:

	<b>COSTO COMPRENSIVO DI ONERI DI SICUREZZA CON RIBASSO (IN EURO, IVA 10% ESCLUSA)</b>
annuale	<b>19.517.875,26</b>
complessivo	<b>97.589.376,28</b>

Si precisa che, a causa dell'etero-integrazione da parte dell'Autorità di regolazione di settore (ARERA) anche in materia tariffaria, gli importi sopra richiamati sono sottoposti a revisione periodica a seguito dello svolgimento delle attività di predisposizione e validazione dei piani economico-finanziari.

**Criteri tariffari:** la regolazione tariffaria per il servizio dei rifiuti urbani è stata affidata con legge 27 dicembre 2017, n. 205, all'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA). La prima formulazione della regolazione tariffaria per il settore è stata introdotta con il provvedimento denominato "*Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti*" (MTR), allegato alla deliberazione ARERA 443/2019/R/Rif e ss.mm.ii. fino al 2021.

Dal 2022 al 2025 la regolazione tariffaria è stata disciplinata secondo il MTR-2, allegato alla deliberazione ARERA 363/2021/R/rif e ss.mm.ii.; a partire dal 2026, la regolazione tariffaria sarà disciplinata per il quadriennio 2026-2029 secondo il MTR-3, allegato alla deliberazione ARERA 397/2025/R/rif.

I PEF relativi agli anni 2024 e 2025 sono stati aggiornati e validati per ogni Comune del Bacino del Tigullio.

**Principali obblighi posti a carico del Gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:**

- In merito alla pianificazione degli investimenti, l'affidamento del servizio prevede impegni vincolanti, già esplicitati nei documenti alla base dell'appalto, per la realizzazione di investimenti attinenti ai diversi ambiti dello svolgimento dei servizi oggetto di affidamento. In particolare si richiamano:
  - l'acquisto di nuove attrezzature per la raccolta dei rifiuti, conformi allo standard UNI 11686:2017 relativo alla colorazione e segnaletica visiva delle unità, al fine di facilitare il conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e di standardizzare la colorazione delle unità presenti sul territorio;
  - l'acquisto di nuovi automezzi meno inquinanti al fine di ridurre l'impatto ambientale dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani (mezzi conformi alle specifiche previste da Criteri Ambientali Minimi, approvati dal Ministero della Transizione Ecologica in data 17 giugno 2021);
  - implementazione di un sistema informatico dedicato alla rendicontazione dei servizi, accessibile anche da Città Metropolitana di Genova e dalle amministrazioni comunali ai fini del monitoraggio del servizio;
  - potenziamento del portale informatico dedicato all'accoglimento di segnalazioni, reclami e richieste di informazioni da parte degli utenti e sua estensione a tutti i Comuni del Bacino del Tigullio;
  - installazione di un sistema di tracciamento GPS per gli automezzi impiegati per lo svolgimento dei servizi.
- In materia di qualità dei servizi, il Gestore affidatario è tenuto al rispetto degli standard previsti da contratto di servizio, nonché degli standard di qualità tecnica e contrattuale introdotti dalla regolazione di settore, mediante diversi provvedimenti, introdotti gradualmente a partire dal 2022.

- In riferimento ai costi dei servizi sostenuti dagli utenti, attualmente tutti i 10 Comuni del Bacino del Tigullio presentano un regime tariffario di natura tributaria (cd. "TARI tributo").

In tale contesto, ai sensi della regolazione di settore e della normativa vigenti, l'importo quantificato all'interno del piano economico finanziario si qualifica quale limite massimo per la determinazione della tariffa. Questa è approvata dal Consiglio Comunale competente, ai sensi della L. 147/2013, secondo quanto previsto dal D.P.R. 158/1999.

L'affidamento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Bacino del Tigullio non determina impatti sulle finanze di Città Metropolitana di Genova in quanto i costi sostenuti dal soggetto affidatario per il normale svolgimento delle attività oggetto di appalto, nonché per gli investimenti connessi, in coerenza con la regolazione di settore (la quale si basa sul principio generale del recupero integrale dei costi - *full cost recovery*) trovano loro copertura all'interno della TARI, tributo comunale approvato e riscosso dai Comuni del Bacino; pertanto, secondo quanto definito anche dal Contratto di servizio, i Comuni provvedono a liquidare direttamente il Gestore operativo.

Il Gestore è tenuto al rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Si ricorda altresì che i servizi di spazzamento e lavaggio hanno natura indivisibile e che con il servizio di raccolta rifiuti, per la loro rilevanza dal punto di vista igienico-sanitario devono essere garantiti universalmente a tutti gli utenti anche in presenza di eventuali morosità.

### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Tramite struttura di Città Metropolitana di supporto al RUP e DEC esterno all'Amministrazione, viene effettuata trimestralmente la verifica della gestione e dell'erogazione del servizio reso attraverso l'analisi delle segnalazioni eventualmente effettuate, dei dati che periodicamente deve fornire il Gestore operativo, e di sopralluoghi effettuati direttamente sul territorio.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto è coadiuvato da Direttori Operativi, individuati dalle amministrazioni comunali quali referenti del direttore stesso ai fini dello svolgimento dell'attività di vigilanza e controllo dei servizi

Al fine di condurre la propria attività di controllo e monitoraggio, Città Metropolitana dispone sia di poteri ispettivi, sia di poteri di richiesta di dati, documenti, informazioni e rapporti, sia, infine, di poteri di indagine ed analisi sulla qualità del servizio erogato e sul grado di soddisfazione dell'utenza. È in ogni caso fatto salvo il diritto della Città Metropolitana di richiedere al Gestore i documenti, gli atti e le informazioni attinenti al servizio affidato, che la stessa ritenga necessari.

Nell'ambito dei controlli l'Ente territorialmente competente verifica, tra l'altro, la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per lo svolgimento del servizio.

È stato, inoltre, istituito un Tavolo Tecnico di Monitoraggio del Servizio, che prevede incontri periodici tra RUP, DEC, Referenti e Responsabili di zona del Gestore e DO dei Comuni del territorio.

I rapporti tra le amministrazioni coinvolte nel corso del 2025 sono stati definiti da appositi atti e protocolli operativi ai sensi dell'art. 15 della L. 241/1990 in cui sono state stabilite le attività di competenza e le materie concorrenti, anche ai sensi dell'art. 198, comma 1, del D. Lgs. 152/2006, nonché i ruoli e i



rapporti intercorrenti tra la Città Metropolitana e i singoli Comuni, tra Comuni e Appaltatore e tra i Comuni stessi.

Il Contratto prevede che tramite l'attività di controllo vengano forniti dati prestazionali riferiti ad indicatori di performance utili a valutare la qualità del servizio offerto e ad evidenziare tempestivamente eventuali problematiche tecniche e/o amministrative.

Inoltre, ai sensi di quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto, il Gestore ha reso disponibile un Sistema Informativo di gestione dei dati, costituito da un sistema di controllo al quale la Città Metropolitana e i Comuni possono accedere da remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati. Tale sistema è finalizzato a garantire: a) tracciabilità dei rifiuti; b) contabilizzazione delle utenze; c) controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi; d) gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.

Le informazioni, tratte dal Sistema Informativo, vengono utilizzate per la redazione dei report da allegare alla relazione trimestrale di attestazione della regolare esecuzione del servizio svolto.

Città Metropolitana di Genova, DEC e DO verificano il corretto svolgimento delle prestazioni affidate mediante analisi di segnalazioni, reclami e richieste informazioni eventualmente formulati dalle Amministrazioni Comunali e dagli utenti. Tale attività è affiancata dalla verifica dei dati trasmessi dal Gestore in merito alla consuntivazione dei servizi resi tramite il Sistema Informativo. Città Metropolitana di Genova provvede altresì, con proprio personale, ad attività di sopralluogo a campione presso i territori del bacino, verificando lo stato del servizio e rilevando eventuali elementi di criticità presenti.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il servizio è stato affidato in appalto attraverso individuazione dell'operatore tramite procedura di gara. Il soggetto aggiudicatario è risultato la Società Aprica S.p.A.

### **APRICA S.P.A.**

<b>Sede legale</b>	BRESCIA (BS) VIA LAMARMORA 230 CAP 25124
<b>Domicilio digitale/PEC</b>	<a href="mailto:aprica@pec.a2a.eu">aprica@pec.a2a.eu</a>
<b>Numero REA</b>	BS – 181836
<b>Codice fiscale e n.iscr. al Registro Imprese</b>	00802250175
<b>Partita IVA</b>	00802250175
<b>Codice LEI</b>	81560076E5B67E2BB041

### **OGGETTO SOCIALE**

La società ha per oggetto l'attività di gestione dei servizi preordinati alla tutela del suolo, dell'aria, dell'ambiente e alla pulizia e spazzamento delle aree ed al decoro urbano, mediante l'espletamento delle seguenti attività:

- raccolta, trasporto, trattamento, selezione e stoccaggio dei rifiuti solidi urbani ed assimilabili agli urbani, pericolosi e non, speciali assimilabili agli urbani e non, inclusi i pericolosi, in ottemperanza alle norme vigenti;
- raccolte differenziate dei rifiuti;
- recupero, riutilizzo e riciclo dei residui, parti o materiali, di qualsivoglia provenienza, purché suscettibili di trasformazione;
- sgombero della neve;
- diserbo delle aree pubbliche e private;
- manutenzione del verde su aree pubbliche e private;
- spurgo e disostruzione dei pozzetti stradali, dei pozzi neri, pulizia delle caditoie e fognature;
- depurazione delle acque;
- rimozione e trasporto di rifiuti abbandonati anche in discariche abusive;
- ritiro e trasporto rifiuti cimiteriali trattati;
- pulizia meccanizzata e manuale del suolo pubblico nonché servizi accessori integrativi;
- pulizia dei mercati;
- progettazione, costruzione, attivazione e gestione di impianti per lo stoccaggio e il trasferimento dei rifiuti;

- gestione di stazioni di trasferimento di rifiuti urbani e di stazioni di conferimento di rifiuti raccolti in modo differenziato anche di titolarità di terzi;
- gestione di impianti mobili per l'esercizio delle operazioni di smaltimento e di recupero;
- intermediazione e commercio di rifiuti;
- bonifica di siti anche contaminati da rifiuti speciali, tossici e nocivi;
- bonifica di siti e beni contenenti amianto;
- gestione di piattaforme ecologiche e centri di raccolta rifiuti;
- pulizia e disinfezione servizi igienici pubblici;
- pulizia e sanificazione ambientale, disinfezione, disinfestazione e derattizzazione e trattamenti antilarvali e antiparassitari del verde;
- pulizia fontane in parchi ed aree verdi;
- cancellazione delle scritte murali e graffiti e deaffissione manifesti;
- rimozione carcasse abusive;
- tutte le attività per il ripristino della sicurezza della circolazione successivamente a sinistri stradali, il riattamento dei luoghi oggetto di sinistro, la rimozione di autovetture incidentate o in sosta vietata;
- gestione di depositi per la custodia di autoveicoli abbandonati, oggetto di sequestro o di fermo amministrativo;
- azioni di prevenzione e repressione dei comportamenti contrari all'igiene urbana in collaborazione e secondo gli indirizzi della amministrazione pubblica competente;
- campagne di educazione ambientale;
- consulenze inerenti alle tematiche ambientali, ivi comprese questioni tariffarie;
- rilevamento dell'inquinamento ambientale;
- gestione laboratorio di analisi;
- l'importazione e l'esportazione di rifiuti, di materie prime e semilavorati di qualsiasi specie e natura, di merci e materiali provenienti da qualsiasi attività;
- la gestione della contabilità e fatturazione, per conto proprio o di terzi, dei consumi e dei costi dei servizi rientranti nell'oggetto sociale;
- tutte le attività inerenti al settore ecologico ambientale.

In relazione a tale oggetto potrà partecipare a gare pubbliche o private anche in forma associata, compiere, oltre a qualsiasi attività anche di natura commerciale connessa alle attività di cui sopra, attività di autotrasporto di cose per conto di terzi, concedere in locazione e nolo beni, concedere spazi pubblicitari su beni immobili e mobili di sua proprietà o disponibilità a qualsiasi titolo, ideare, progettare, produrre, cedere o concederne a qualsiasi titolo i diritti e commercializzare beni attinenti la propria

attività, compiere tutte le operazioni finanziarie, immobiliari, mobiliari che saranno ritenute necessarie od utili per il conseguimento dell'oggetto medesimo.

La società può svolgere la sua attività sia in Italia sia all'estero.

Al fine di svolgere le attività costituenti il suo oggetto sociale, la società può assumere direttamente o indirettamente partecipazioni in altre imprese aventi scopi analoghi, complementari, affini o connessi al proprio.

Tali attività potranno essere svolte anche mediante società partecipate e/o controllate, nei limiti di cui all'articolo 2361 codice civile, la società potrà assumere partecipazioni, oltre che in società, anche in consorzi, enti ed associazioni, nonché promuoverne la costituzione.

Potrà in particolare la società prestare garanzie reali e/o personali per le obbligazioni connesse allo svolgimento dell'attività sociale, anche a favore di enti e società controllate e/o partecipate. Il tutto con tassativa esclusione dell'attività professionale riservata nonché dell'esercizio nei confronti del pubblico di qualunque attività dalla legge qualificata come attività finanziaria.

#### **ULTERIORI INFORMAZIONI**

- Capitale sociale in EURO: 10.000.000,00
- Società quotata: numero azioni 10.000.000 del valore di 1,00 EURO
- Il capitale sociale è così suddiviso:
  - A2A Ambiente S.p.A.: 10.000.000 azioni pari a 10.000.000,00 EURO ovvero il 100% del totale.
- Sistema di amministrazione adottato: tradizionale.
- Soggetto che esercita il controllo contabile: società di revisione.
- Numero di addetti al 30/06/2025: 1.635 (valore medio), di cui 92% tempo indeterminato e 99% tempo pieno.
- Iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al num. MI/003175 nella sezione di Milano.
- Certificazioni in corso di validità:
  - UNI EN ISO 14001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE, scadenza: 11/11/2028;
  - UNI EN ISO 9001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ scadenza: 11/11/2028;
  - UNI ISO 45001:2018 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO: scadenza 11/11/2028;
  - UNI EN ISO 39001:2012 – SISTEMI DI GESTIONE PER LA SICUREZZA STRADALE: scadenza 22/10/2026;
  - SA 8000:2014 – Responsabilità sociale: scadenza 06/06/2027;
  - UNI/PdR 125:2022 – promozione della parità di genere: scadenza 14/06/2026;

- Certificato n. REMADE-RIFIUTI-2: scadenza 19/03/2027;
- Il Consiglio di Amministrazione è costituito da un Presidente, un Amministratore Delegato e un consigliere.
- Il Collegio sindacale è costituito da un Presidente, due sindaci, due sindaci supplenti e una società di revisione.

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

I costi di competenza del servizio, con individuazione delle componenti fisse e delle componenti variabili, sono stati analizzati nell'ambito degli aggiornamenti dei PEF (2024-2025) validati tenendo conto degli investimenti previsti e oggetto dell'offerta di gara in coerenza con la regolazione di settore definita da ARERA.

Si riporta di seguito un estratto di sintesi dei corrispettivi per il 2024 e il 2025:

	<b>Corrispettivo dei Gestori per l'anno 2024 (in €)</b>	<b>Corrispettivo dei Gestori per l'anno 2025 (in €)</b>	<b>Corrispettivo dei Gestori per l'anno 2025 al netto di quanto posticipato alle annualità successive (in €)</b>
Casarza Ligure	460.639	611.934	576.879
Castiglione Chiavarese	134.920	133.971	133.971
Chiavari	3.871.234	3.984.806	3.984.806
Lavagna	2.289.363	2.526.580	2.526.580
Moneglia	706.898	737.327	737.327
Portofino	312.690	361.972	361.972
Rapallo	5.221.472	5.453.037	5.453.037
Santa Margherita Ligure	2.583.970	2.598.243	2.598.243
Sestri Levante	3.380.632	3.502.943	3.502.943
Zoagli	577.693	584.213	584.213
<b>Totale</b>	<b>19.539.511</b>	<b>20.495.026</b>	<b>20.459.971</b>

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Ai sensi dell'art. 3 del TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/rif, ciascun Comune appartenente al Bacino del Tigullio, in qualità di Ente territorialmente competente pro-tempore ai sensi della regolazione di settore, ha approvato l'inquadramento della propria gestione del servizio all'interno della matrice predisposta dall'Autorità di regolazione, scegliendo l'inquadramento minimo, identificato con lo Schema I, ad eccezione dei Comuni di Rapallo e Zoagli, i quali hanno approvato l'inquadramento della gestione, rispettivamente corrispondenti agli Schema II e III, associati a livelli intermedi della qualità.

Nel contesto della predisposizione del bando di gara per il nuovo affidamento a livello di Bacino, Città Metropolitana di Genova ha stabilito di adottare lo Schema III quale livello minimo da garantire da parte degli operatori economici in fase di presentazione delle proprie offerte.

Tale impostazione, motivata dalla finalità di garantire un miglioramento qualitativo del servizio offerto agli utenti, ha condotto in esito alla gara di affidamento alla individuazione dei seguenti standard, riguardanti sia la **qualità tecnica** che la **qualità contrattuale**, con attinenza ai soli servizi erogati dal Gestore affidatario, stabiliti dalla regolazione di settore:

##### **Tutti i Comuni del Bacino del Tigullio (eccetto il Comune di Rapallo)**

	<b>Livelli di qualità per gestioni nello Schema III</b> (ex art. 3 TQRIF)	<b>Dati Dichiarati e trasmessi dal Gestore ad ARERA - Anno 2024</b> (ex art.58.3 TQRIF)
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21 TQRIF, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione	Solo registrazione
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31 TQRIF, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%	Min 99,1%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	Min 75%

Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	Min 75%
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 TQRIF	80%	Tutti i Comuni presentano valori superiori al 90%, ad eccezione di Zoagli (54%) e Lavagna (86%) (indicatore riferito al periodo agosto-dicembre 2024) <sup>1</sup>
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 TQRIF	80%	n.d.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41 TQRIF, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 TQRIF	80%	Tutti i Comuni presentano valori superiori all'80%, ad eccezione di Castiglione Chiavarese (56%) e Zoagli (61%) (indicatore riferito al periodo agosto-dicembre 2024) <sup>1</sup>
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47 TQRIF, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49 TQRIF, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo	80%	Nessuna richiesta di pronto intervento ricevuta.

<sup>1</sup> Ai sensi dell'art. 4 comma 2 della Deliberazione ARERA 15/2022/R/rif, in caso di subentro di un nuovo gestore, gli obblighi di registrazione decorrono dopo sei mesi dalla data di affidamento del servizio.



entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore		
---	--	--

### **Comune di Rapallo**

	<b>Livelli di qualità per gestioni nello Schema II (ex art. 3 TQRIF)</b>	<b>Dati Dichiarati dal Gestore – Anno 2024 (ex art.58.3 TQRIF)</b>
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21 TQRIF, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione	Solo registrazione
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31 TQRIF, entro quindici (15) giorni lavorativi	80%	99,6% tempo effettivo medio: 5gg
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	91,6% tempo effettivo medio: 3gg
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	91,6% tempo effettivo medio: 3gg
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	80%	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	80%	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 TQRIF	80%*	99,6%

Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 TQRIF	80%*	n.d.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41 TQRIF, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 TQRIF	80%*	99,2%
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47 TQRIF, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49 TQRIF, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	80%*	Nessuna richiesta di pronto intervento ricevuta.

\* applicabili ai servizi resi qualora lo standard richiesto risulti superiore a quello dell'inquadramento di cui allo schema II.

### **Obblighi di Servizio definiti dalla Tabella 2 dell'Appendice 1 del TQRIF**

	Dichiarazione del Gestore ad ARERA	Eventuali note relative agli obblighi di servizio
La Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del TQRIF è stata predisposta per i servizi di competenza e inviata all'ETC?	<u>Sì</u>	
La Carta unica della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 5 del TQRIF è stata pubblicata sul sito internet della società ai sensi del TITR?	<u>Sì</u>	
Le modalità di attivazione del servizio sono conformi all'Articolo 6 e all'Articolo 7 del TQRIF?	<u>Non applicabile</u>	Non essendo gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Aprica S.p.A. non ha adempiuto agli obblighi di cui agli artt. 6 e 7 del TQRIF
Le modalità per la variazione o cessazione del servizio sono conformi all'Articolo 10 e all'Articolo 11 del TQRIF?	<u>Non applicabile</u>	Non essendo gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Aprica S.p.A. non ha adempiuto agli obblighi di cui agli artt. 10 e 11 del TQRIF

La procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati è conforme all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18 del TQRIF?	<u>Sì</u>	DEROGA 2.4 Aprica ha redatto in conformità all'art. 17 del TQRIF un apposito modulo per i reclami scritti che riguardano il servizio operativo (non il servizio gestione tariffe e rapporto con gli utenti), formulando le risposte in maniera chiara e comprensibile e indicando nelle stesse i contenuti minimi richiesti ai sensi degli artt. 18.1 e 18.2 del TQRIF
Sono stati ottemperati gli obblighi in materia di sportello on line e/o fisico di cui all'articolo 19 del TQRIF?	<u>Sì</u>	
Sono stati ottemperati gli obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 del TQRIF?	<u>Sì</u>	DEROGA 2.4
Sono stati ottemperati gli obblighi relativi ai contenuti informativi minimi di cui all'Articolo 22 del TQRIF?	<u>Sì</u>	DEROGA 2.4
La modalità e periodicità di pagamento, nonché la rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti sono conformi al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)?	<u>Non applicabile</u>	Non essendo gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, Aprica S.p.A. non ha adempiuto agli obblighi di cui agli artt. 25, 26, 27 e 28 del TQRIF
Sono stati ottemperati gli obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30 del TQRIF?	<u>Sì</u>	
Sono stati ottemperati gli obblighi in materia di disservizi di cui all'Articolo 32 del TQRIF?	<u>Sì</u>	
Sono stati ottemperati gli obblighi in materia di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32 del TQRIF?	<u>Sì</u>	

E' stata predisposta la una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.0 del TQRIF?	<u>Non applicabile</u>	Solo raccolta PAP
E' stato predisposto il Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2 del TQRIF?	<u>Sì</u>	
E' stato predisposto il Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e garanzia controlli di cui artt. 35.4 e 35.5 del TQRIF?	<u>Sì</u>	
Sono state registrate le interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36 del TQRIF?	<u>Non applicabile</u>	Obbligo non applicabile allo schema III
E' stato predisposto il Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1 del TQRIF?	<u>Sì</u>	
Sono state registrate le interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43 del TQRIF?	<u>Non applicabile</u>	Obbligo non applicabile allo schema III
Sono stati ottemperati gli obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48 del TQRIF?	<u>Sì</u>	

Oltre alla raccolta dei dati di qualità tecnica del servizio, effettuata ai sensi della regolazione di settore, al fine di verificare la qualità percepita da parte degli utenti è stata condotta dal Gestore una analisi sulla *customer satisfaction* (Allegato 1).

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Rispetto agli obiettivi di qualità contrattuale e tecnica stabiliti dalla regolazione di settore, che costituisce etero-integrazione degli elementi contrattualmente definiti, si rinvia a quanto riportato nel precedente paragrafo 4 – “Qualità del servizio”.

Secondo i più recenti dati, relativi all'annualità 2024, approvati con Decreto del Dirigente del Settore Gestione integrata dei Rifiuti di Regione Liguria, n. 4542 del 19/06/2025, nel Bacino del Tigullio, la raccolta differenziata ha raggiunto la percentuale del 67,32%, al di sopra del dato medio metropolitano, corrispondente al 56,19%.

Ai sensi dell'art. 15 del Capitolato Speciale di Appalto, l'obiettivo di raccolta differenziata è pari al 70% per il primo anno solare completo di affidamento (2025) e ad almeno il 75% per le annualità successive.

## 6. CONSIDERAZIONI FINALI

L'affidamento ha avuto inizio a partire dal 1° febbraio 2024, con la messa a regime dei servizi entro il primo anno di attività. Durante i controlli del servizio effettuati sul territorio, si è riscontrata una sostanziale e generale conformità dei servizi attivati e svolti.

L'affidamento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Bacino del Tigullio non determina impatti sulle finanze di Città Metropolitana di Genova in quanto i costi sostenuti dal soggetto affidatario per il normale svolgimento delle attività oggetto di appalto, nonché per gli investimenti connessi, in coerenza con la regolazione di settore (la quale si basa sul principio generale del recupero integrale dei costi – *full cost recovery*) trovano loro copertura all'interno della TARI, tributo comunale approvato e riscosso dai Comuni del Bacino; pertanto, secondo quanto definito anche dal Contratto di servizio, i Comuni provvedono a liquidare direttamente il Gestore operativo.

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani è sottoposto a regolazione di settore da parte dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205. Benché i provvedimenti regolatori possano introdurre novità significative nella disciplina del settore, sono tutti sottoposti al rispetto di principi basilari tesi a garantire la tutela degli utenti, il raggiungimento degli obiettivi ambientali, la promozione dell'efficienza del servizio, la salvaguardia dell'equilibrio economico-finanziario della gestione. Pertanto, si ritiene che eventuali innovazioni introdotte nella regolazione di settore non determinino rischi per la gestione del servizio affidato.

La sinergia tra alcuni Comuni del Bacino e Città Metropolitana di Genova ha permesso di presentare progetti nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che sono stati ammessi a finanziamento da parte del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE), ponendo le basi per un ulteriore miglioramento degli indici di efficienza, efficacia ed economicità della gestione su tutto il territorio del Bacino del Tigullio.

Nel corso del 2025 è stata avviata a conclusione l'attività di consegna delle attrezzature finanziate.



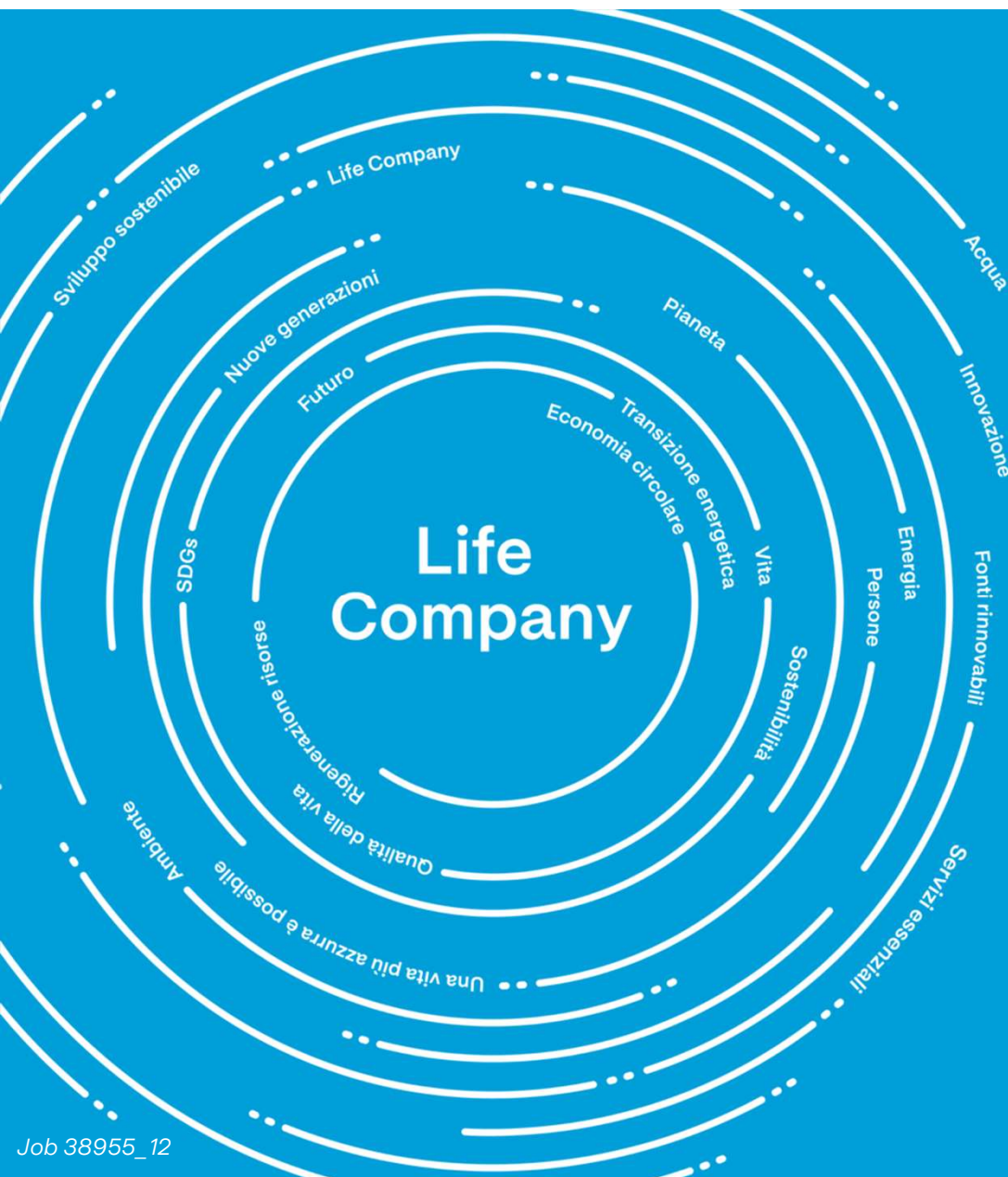
# Customer Satisfaction Aprica 2024

Comuni Liguri

17 aprile 2024



Life  
Company



Job 38955\_12

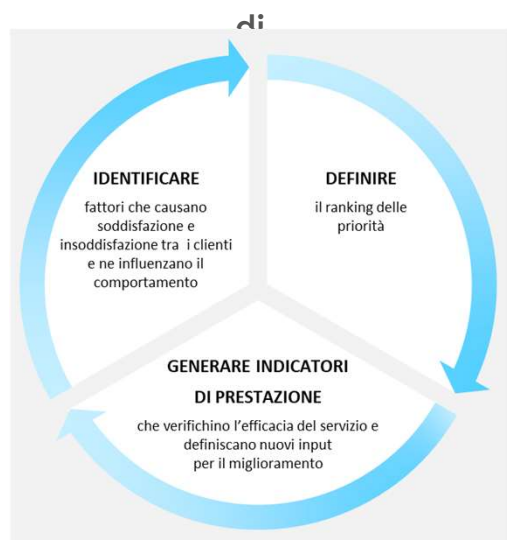
# L'impianto di indagine

## Gli obiettivi e gli snodi primari

Gli obiettivi dell'indagine sono stati:

- **VERIFICARE** la soddisfazione dei clienti sui principali aspetti relativi al servizio fruito.
- **MISURARE** il gap tra qualità attesa e percepita individuando i fattori che causano soddisfazione e insoddisfazione.

Attraverso un modello che ha come finalità quello



Il parametro oggetto di valutazione è il grado di soddisfazione del Cliente.

Tale parametro è stato ricavato attraverso l'elaborazione delle risposte date alle domande del questionario relative ai seguenti fattori:

- ✓ raccolta rifiuti
- ✓ raccolta dei rifiuti ingombranti a domicilio
- ✓ centro di raccolta
- ✓ raccolta sfalci verdi
- ✓ ecovan
- ✓ pulizia strade e marciapiedi e cestini stradali
- ✓ canali di contatto.

# Metodologia

L'indagine è stata realizzata tra il **18 novembre e il 20 dicembre 2024**.  
Sono stati intervistati 1.457 utenti domestici tramite interviste telefoniche CATI e 430 i utenti NON domestici tramite interviste con metodologia mista telefonica CATI e face to face CAPI:

COMUNE	N interviste a utenze domestiche	N interviste a utenze commerciali
Casarza Ligure	105	30
Castiglione Chiavarese	23	9
Chiavari	355	91
Lavagna	155	55
Moneglia	50	10
Portofino	6	8
Rapallo	356	91
Santa Margherita Ligure	152	51
Sestri Levante	205	71
Zoagli	50	20
TOTALE:	1.457	436

Nel report è riportato il confronto con il dato di **Benchmark**:

- ✓ a **Totale Italia** e per il **Nord Italia** (Nord Ovest + Nord Est)
- ✓ sia per i cittadini che per le utenze professionali
- ✓ rilevato a dicembre 2024 da SWG con metodologia online CAWI (cittadini) e telefonica CATI (utenze professionali)





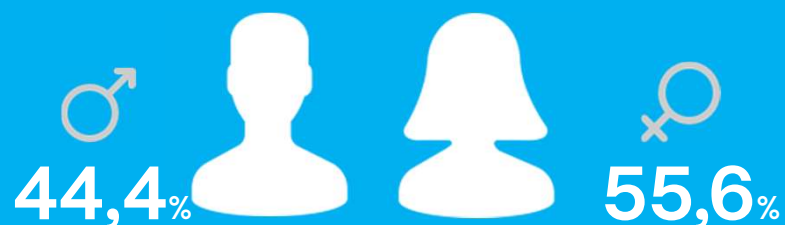
# UTENZE DOMESTICHE

4

# Il profilo degli intervistati

## Dati socio demografici

### SESSO



### ETÀ



### TIPO DI ABITAZIONE



Valori %. Base: totale campione



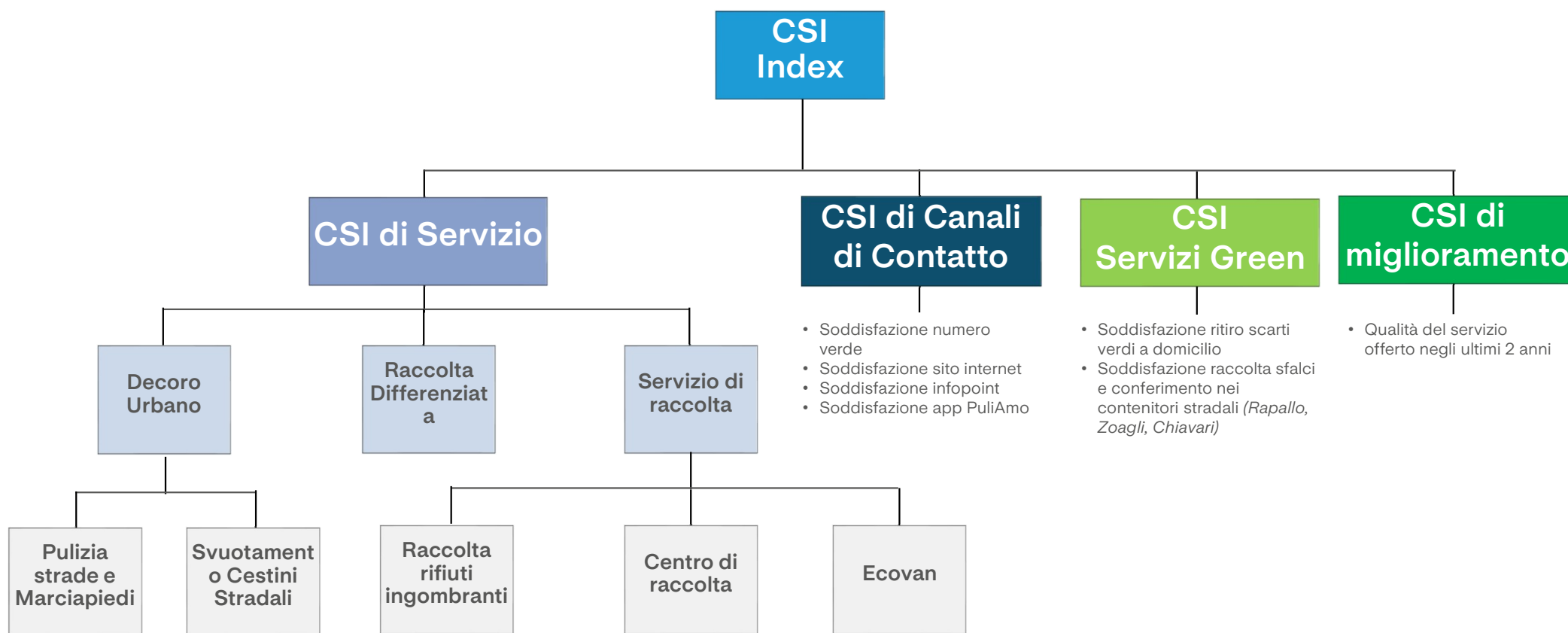
# Capitolo 1

Gli indici di performance

6

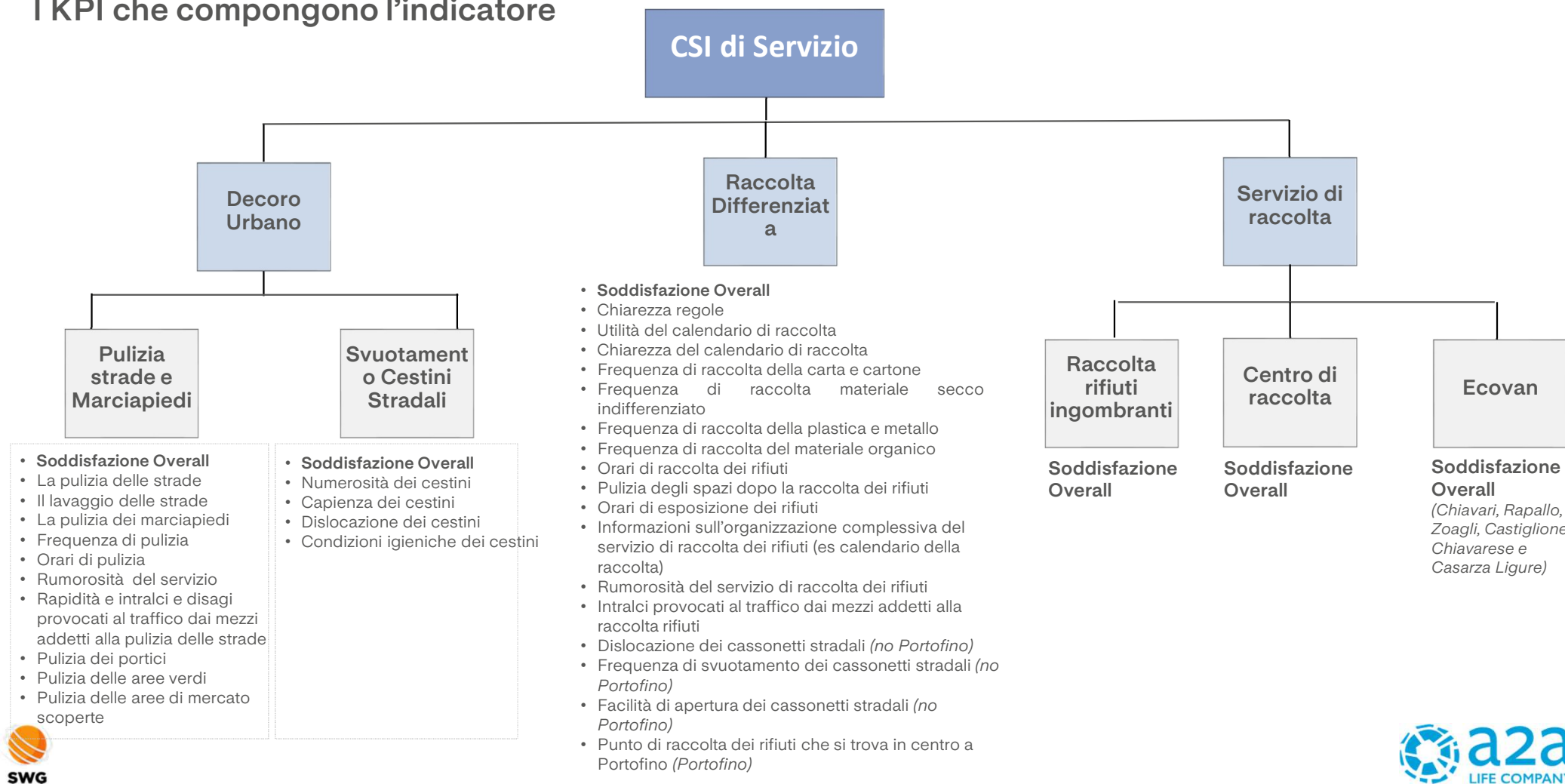
# II CSI INDEX

La composizione dell'indicatore



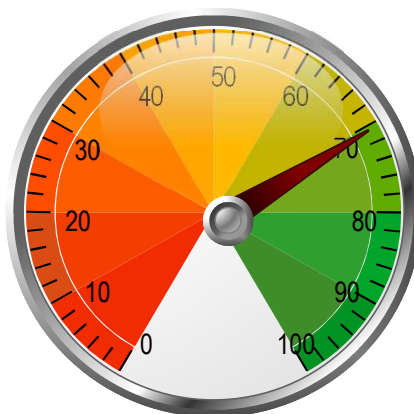
# Il CSI di Servizio

I KPI che compongono l'indicatore



## II CSI INDEX COMPLESSIVO:

La valutazione di Aprica



CSI INDEX  
COMPLESSIVO  
**70,9**

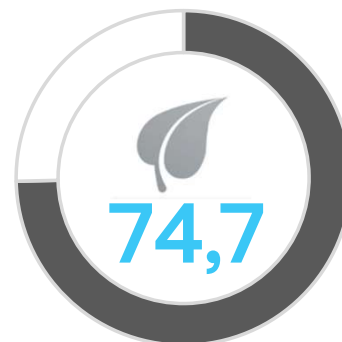
CSI  
DI SERVIZIO



CSI DI CANALI  
DI CONTATTO



CSI  
SERVIZI GREEN

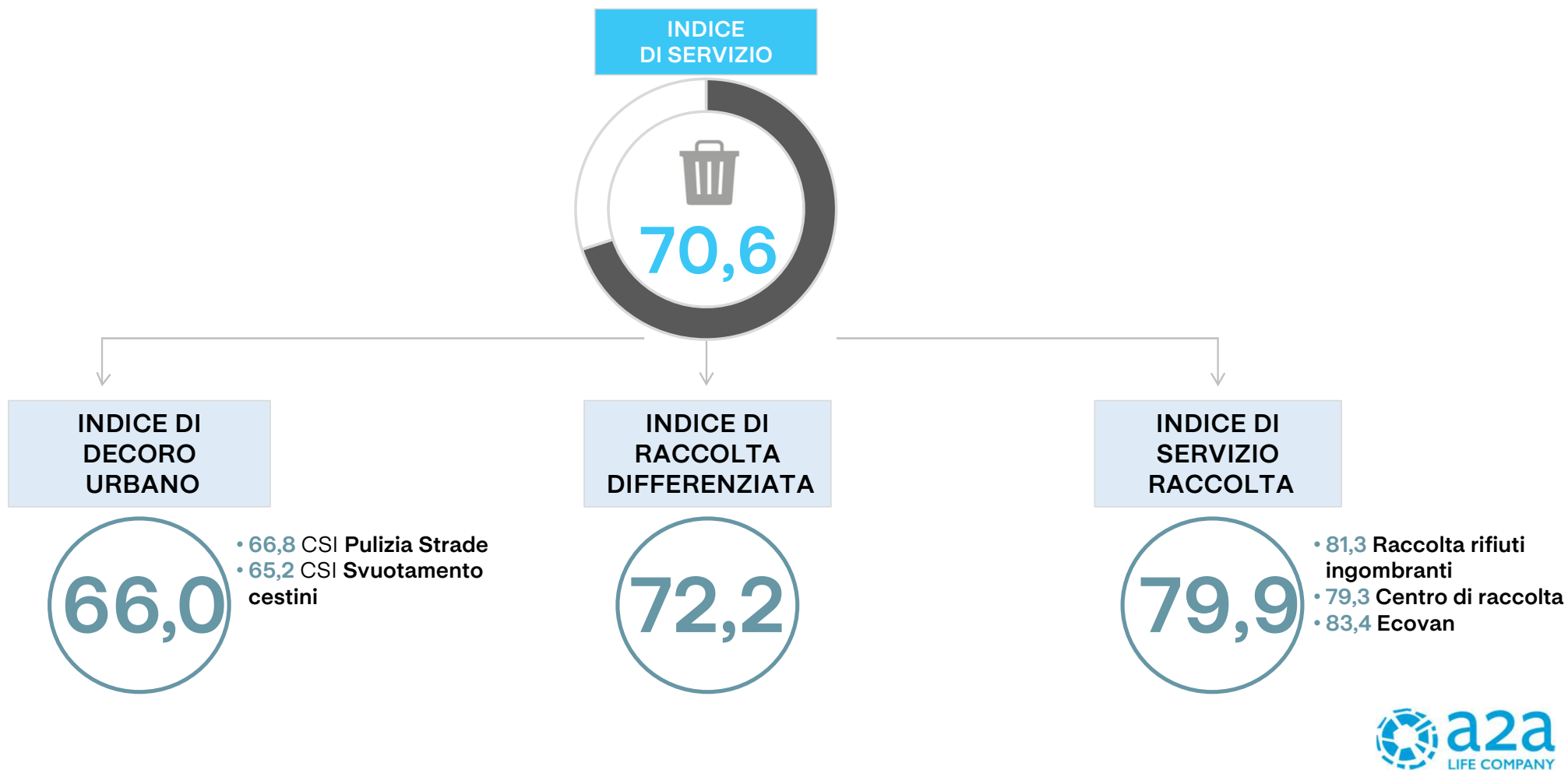


CSI  
DI MIGLIORAMENTO



## Il CSI di Servizio:

La valutazione sui servizi offerti da Aprica





# Capitolo 2

La soddisfazione verso Aprica

11



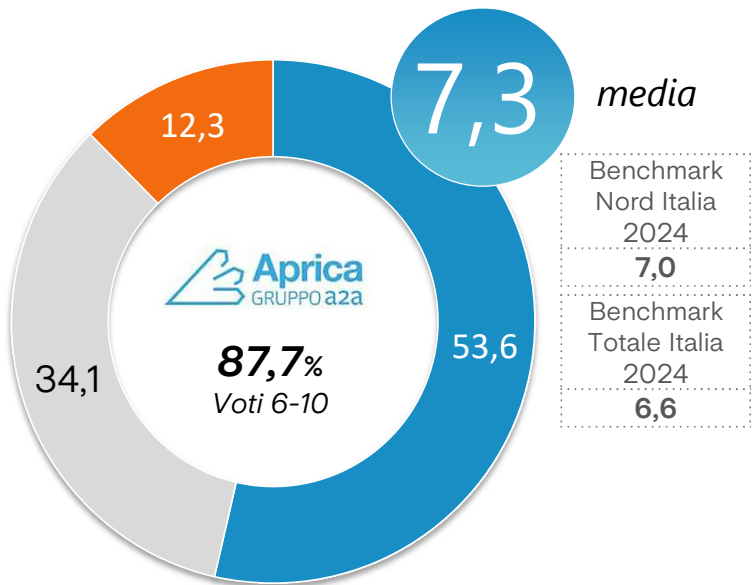
# Soddisfazione complessiva istintiva e ragionata

Buona la soddisfazione espressa dai cittadini verso il servizio erogato da Aprica, in aumento a fine intervista

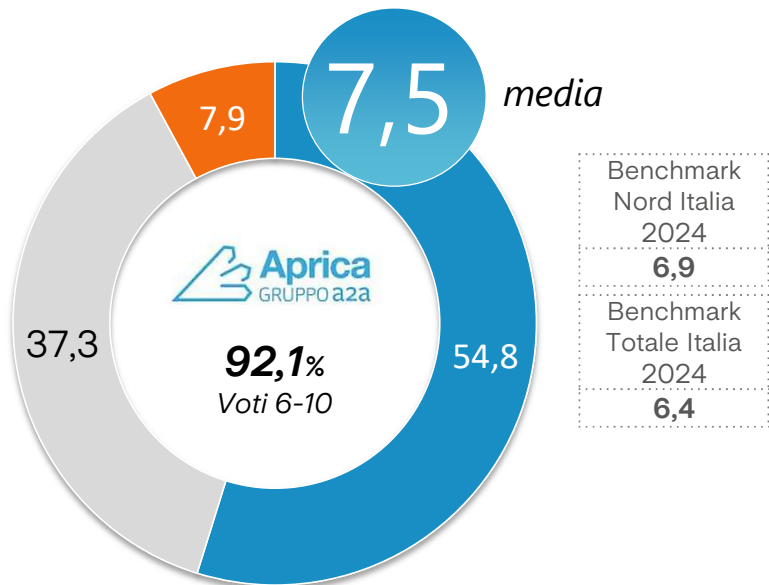
B.1 Parliamo del servizio offerto da APRICA, società che si occupa di raccogliere e trattare i rifiuti e pulire le strade nel Suo comune. Complessivamente, quanto è soddisfatto di come APRICA gestisce questi servizi? – Scala da 1 a 10

L.1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Aprica, quanto è soddisfatto del servizio che APRICA offre al suo Comune? - Scala da 1 a 10

SODDISFAZIONE ISTINTIVA



SODDISFAZIONE RAGIONATA



■ Somma 8-10    ■ Somma 6-7    ■ Somma 1-5



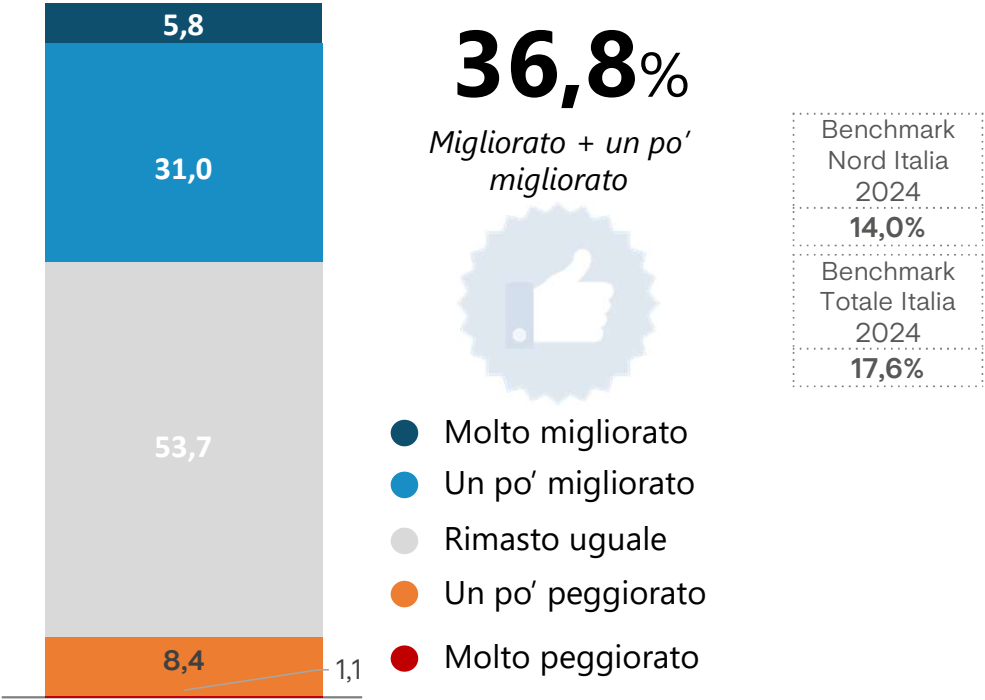
Valori %. Base: totale campione



# Qualità del servizio erogato negli ultimi due anni

Più di un terzo dei cittadini rileva un miglioramento nell'erogazione del servizio, per oltre la metà è rimasto uguale

L.3 Negli ultimi due anni direbbe che il servizio offerto da Aprica è...?



Valori %. Base: totale campione



# Capitolo 3

I servizi erogati da Aprica

14



# Capitolo 3.1

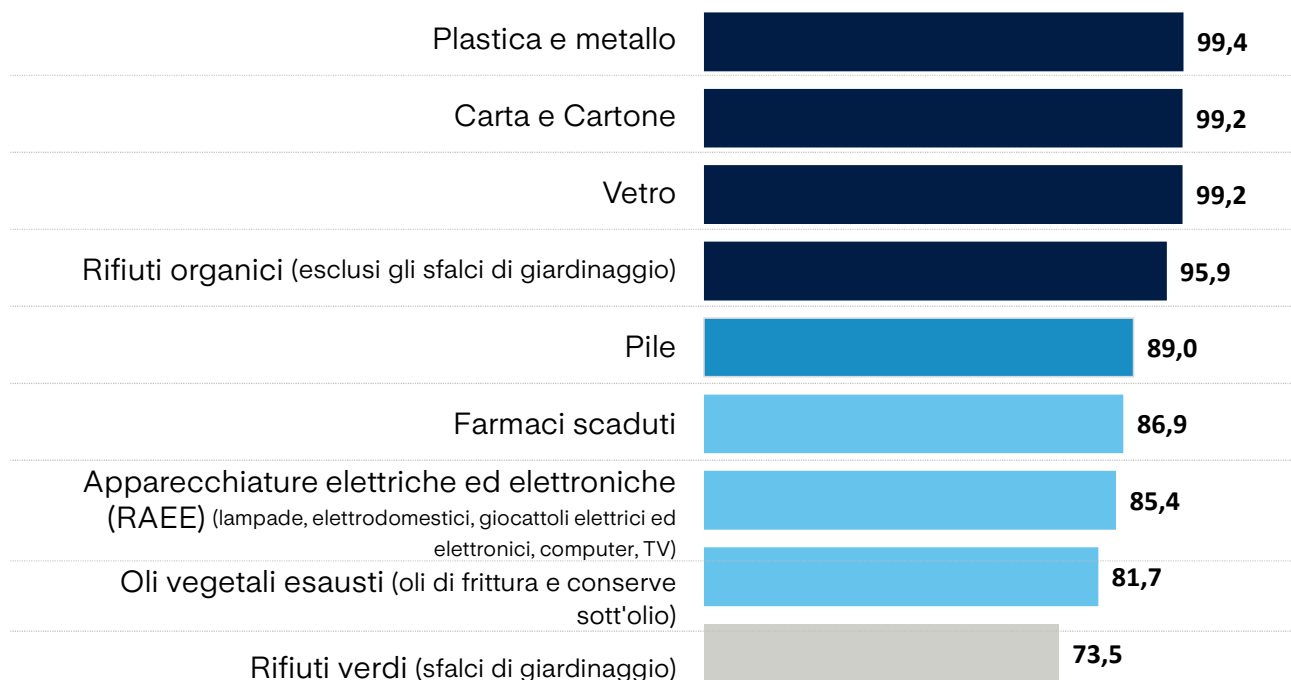
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta  
rifiuti

15

## I rifiuti di cui viene fatta la raccolta differenziata

Elevato il grado di differenziazione dei rifiuti, praticamente universale la raccolta differenziata per plastica e metallo, carta e cartone e vetro

C.1 Di quali di questi rifiuti svolgete la raccolta differenziata nella sua famiglia?



Valori %. Base: totale campione



# Le modalità di differenziazione e il calendario

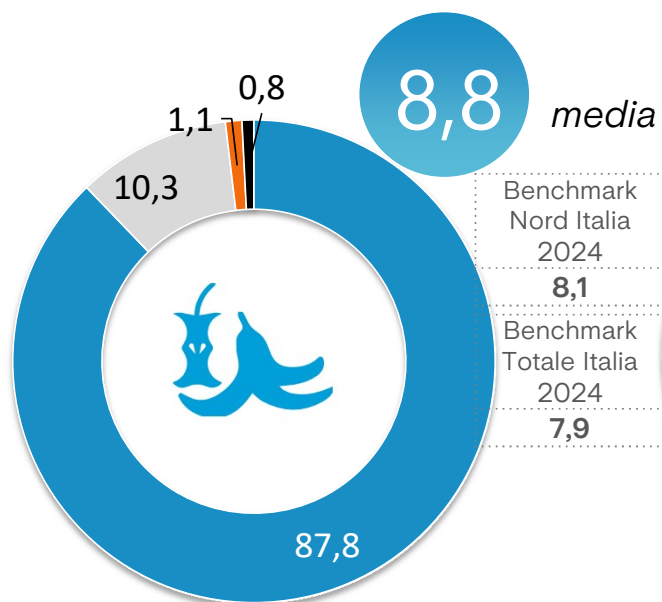
## Molto chiare le modalità di differenziazione dei rifiuti, il calendario è molto utile e chiaro

C.2 Quanto le è chiaro come **vanno differenziati i rifiuti** (cioè quali materiali vanno buttati nei diversi contenitori)? – Scala da 1 a 10

C.3 Quanto ritiene utile il calendario della raccolta che indica i giorni in cui vengono ritirate le diverse frazioni di rifiuto? - Scala da 1 a 10

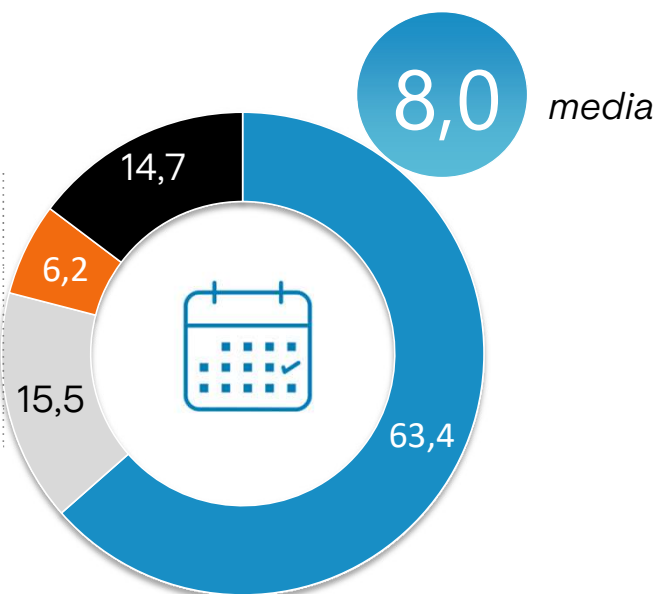
C.4 E quanto trova **chiaro** il calendario della raccolta rifiuti (pensi all'indicazione dei giorni e delle modalità di esposizione dei rifiuti)? – Scala da 1 a 10

CONSAPEVOLEZZA DELLE MODALITÀ DIFFERENZIAZIONE



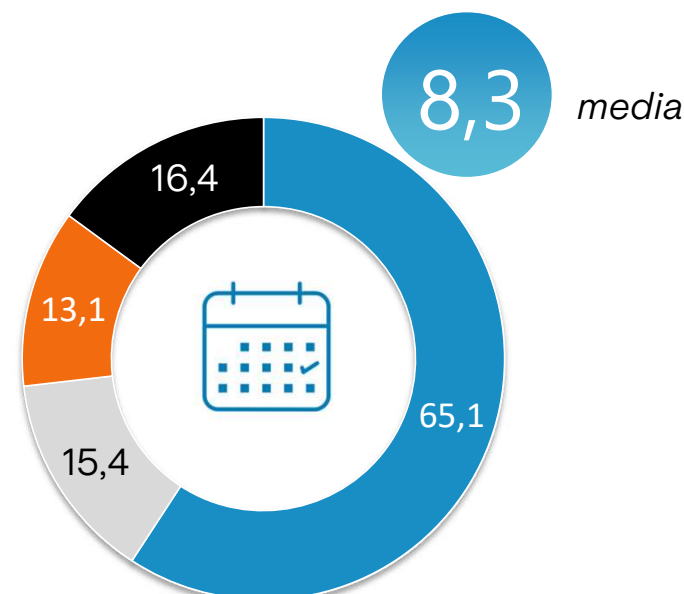
Valori %. Base: totale campione

UTILITÀ DEL CALENDARIO



Valori %. Base: totale campione (esclusi Moneglia, Castiglione Chiavarese e Portofino)

CHIAREZZA DEL CALENDARIO



Valori %. Base: totale campione (esclusi Moneglia, Castiglione Chiavarese e Portofino)



■ Somma 8-10    ■ Somma 6-7    ■ Somma 1-5    ■ Non lo usa/non sa



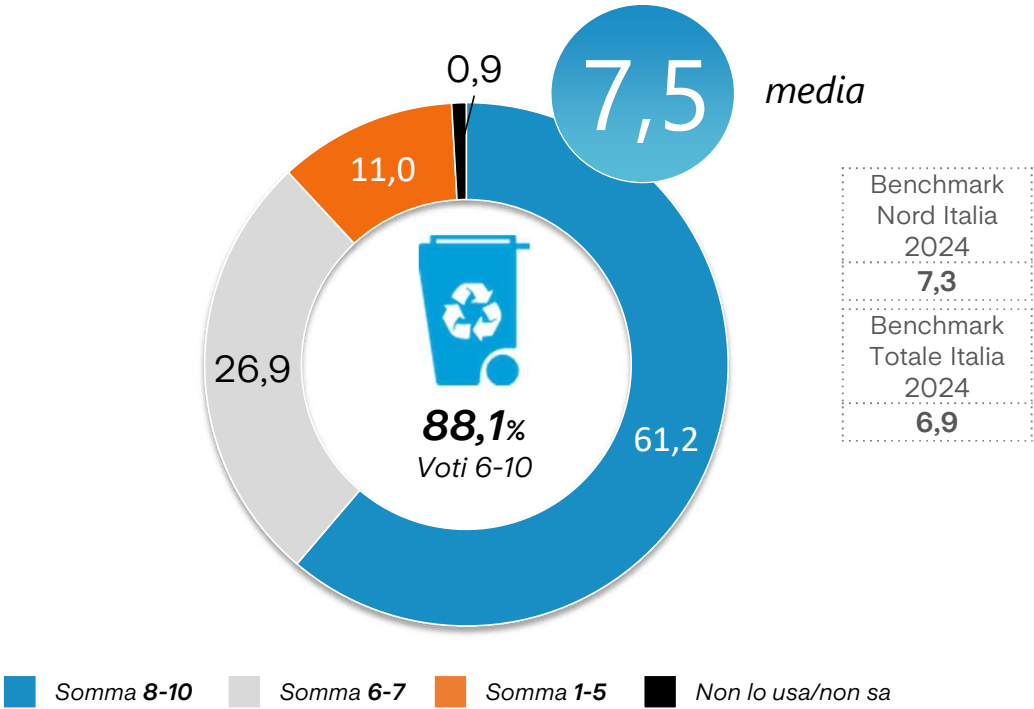


# Soddisfazione Overall raccolta rifiuti

## Buona la valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti nell'area ligure

C.5 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10

SODDISFAZIONE RACCOLTA RIFIUTI



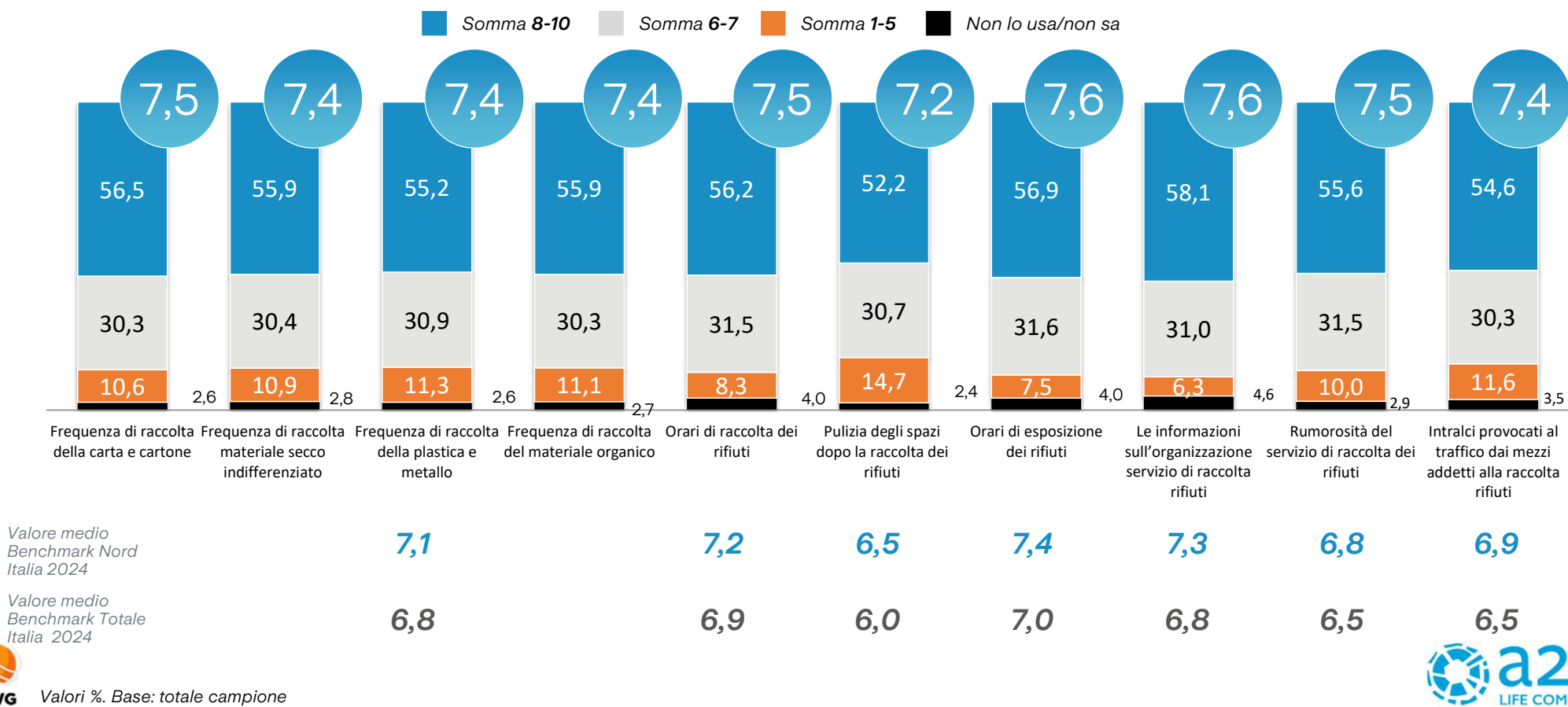
Valori %. Base: totale campione



# Aspetti specifici della raccolta dei rifiuti

Tutti i giudizi sono positivi, in particolare quelli sulle informazioni sull'organizzazione del servizio di raccolta e sugli orari di esposizione

C.7 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10

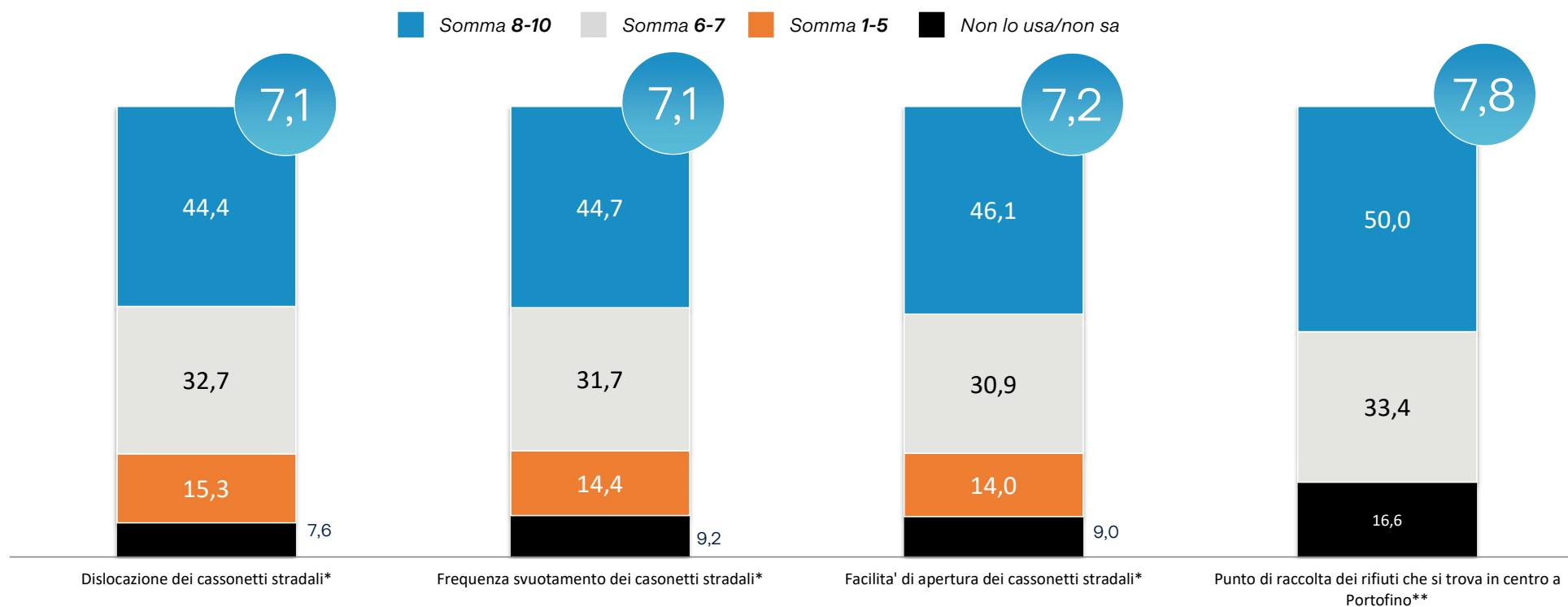




# Aspetti specifici dei cassonetti stradali di conferimento rifiuti

Tutti i giudizi sono positivi, in particolare quelli sulla facilità di apertura dei cassonetti stradali

C.8 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali di conferimento dei rifiuti? – Scala da 1 a 10



Valori %. Base: \* in tutti i comuni tranne Portofino  
\*\* solo il comune di Portofino, base esigua



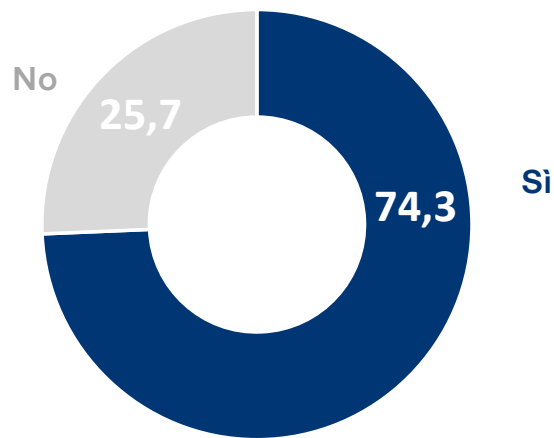
# Lo smaltimento degli oli domestici

Quasi tre quarti dei cittadini conosce il servizio, la metà lo ha utilizzato

C.9 I cittadini possono raccogliere gli oli utilizzati per la preparazione degli alimenti o la conservazione dei cibi in bottiglie di plastica e poi conferirli nei punti raccolta dislocati sul territorio. Lei era al corrente di questo servizio?

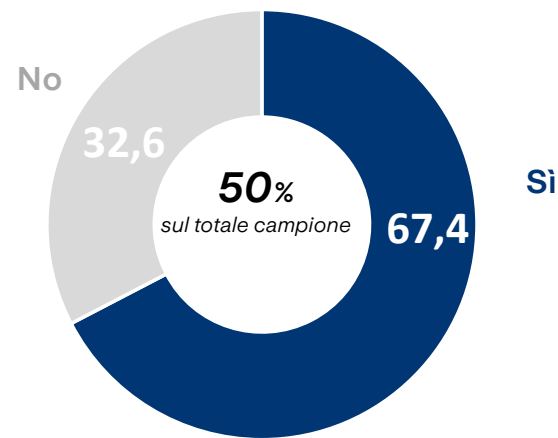
C.10 L'ha mai utilizzato?

CONOSCENZA SERVIZIO SMALTIMENTO OLI



Valori %. Base: totale campione, escluso Portofino

UTILIZZO DEL SERVIZIO SMALTIMENTO OLI



Valori %. Base chi conosce il servizio

# Capitolo 3.2

DATI DI DETTAGLIO: La raccolta dei  
rifiuti ingombranti a domicilio

22

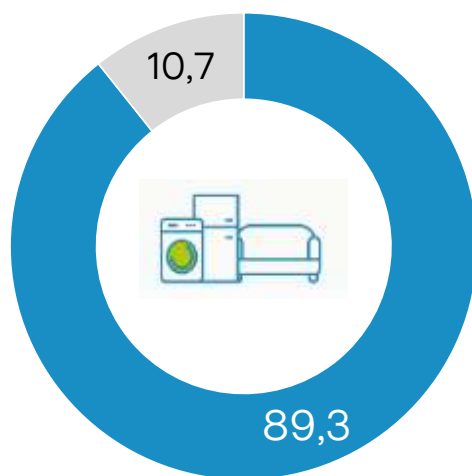
# Conoscenza e utilizzo del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti

Il servizio è molto conosciuto ed è stato utilizzato da quasi la metà dei rispondenti

F.1 Lei è a conoscenza del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?(nota per intervistatore i rifiuti ingombranti sono di varia natura poltrone, divani, materassi, elettrodomestici, computer, piante)

## CONOSCENZA

(n= totale campione )

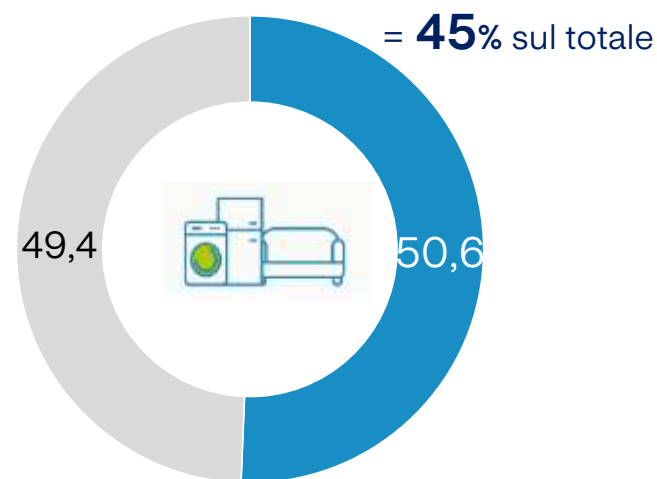


■ Sì ■ No

G. F.3 Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?

## UTILIZZO

(n= conoscono il servizio)

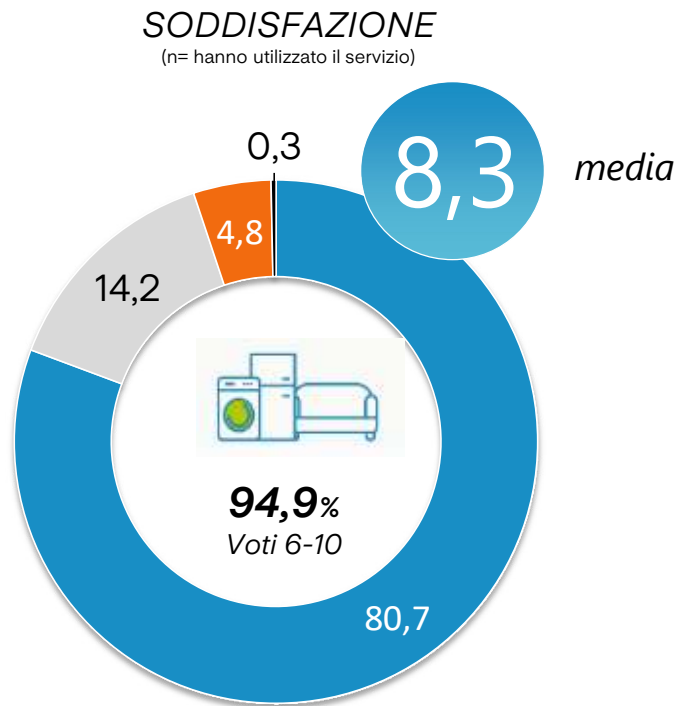


■ Sì ■ No

# Soddisfazione verso il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti e conoscenza delle modalità di prenotazione

Alta la soddisfazione per il servizio e molto conosciuti tutti i canali di prenotazione, in particolare il telefono

F.4 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti? - Scala da 1 a 10



F.2 Il servizio si può prenotare attraverso diverse modalità. Lei è a conoscenza delle seguenti modalità di prenotazione?

**CONOSCENZA MODALITÀ PRENOTAZIONE**  
(n= conoscono il servizio)



Telefono

**90,6%**



Sito internet

**59,5%**



App

**55,9%**

# Capitolo 3.3

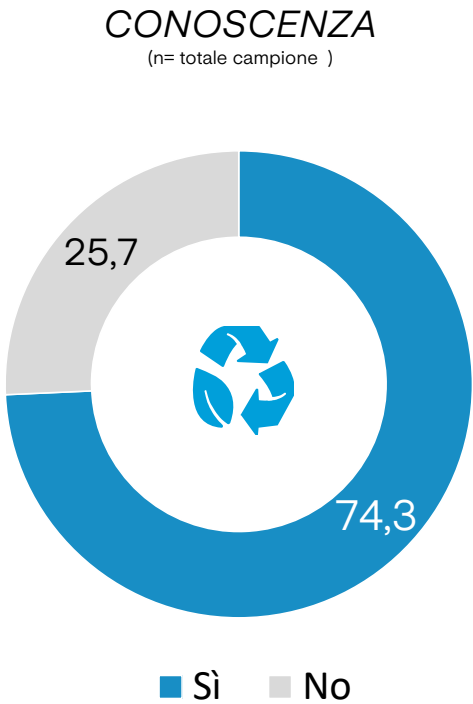
DATI DI DETTAGLIO: Il Centro di  
Raccolta

25

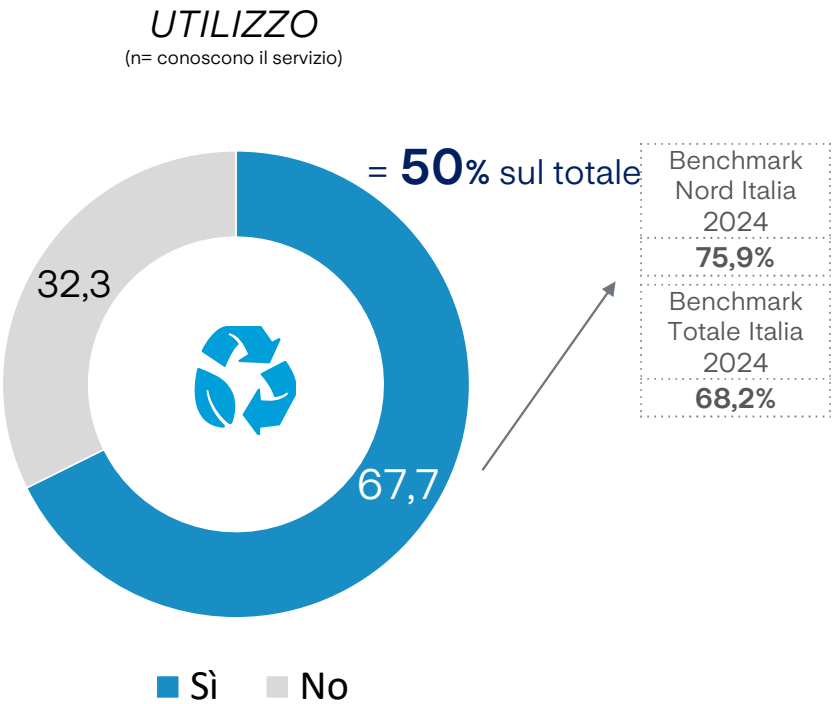
# Conoscenza e utilizzo del Centro di Raccolta

Il Centro di Raccolta è conosciuto da quasi 3 utenze domestiche su 4 ed è stata usato dalla metà

G.1 Parliamo ora del Centro di Raccolta gestito da Aprica in prossimità del suo comune, un'area attrezzata dove le utenze possono portare diverse tipologie di rifiuti (pericolosi, ingombranti e riciclabili,).Lei era a conoscenza dell'esistenza della Centro di Raccolta di Aprica?



G.2 L'ha mai utilizzato?



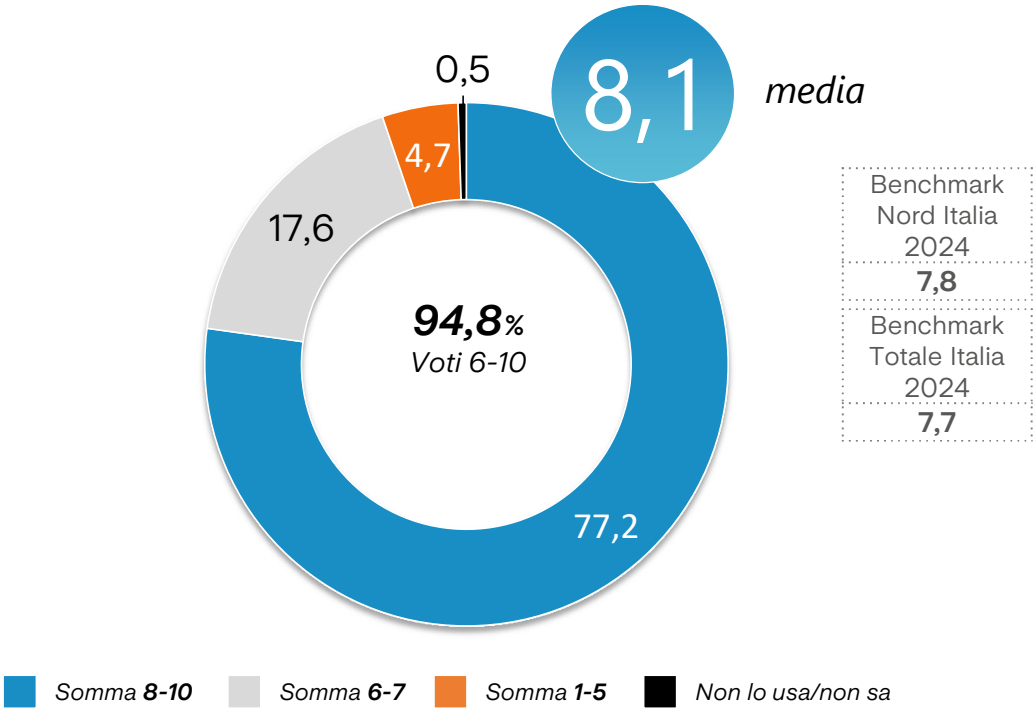
# Soddisfazione verso il Centro di Raccolta

Tra chi si è recato al Centro di Raccolta la soddisfazione è decisamente buona

G.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del Centro di Raccolta di Aprica? - Scala da 1 a 10

## SODDISFAZIONE CENTRO DI RACCOLTA

(n= hanno utilizzato il servizio)





# Capitolo 3.4

DATI DI DETTAGLIO: Il furgone Ecovan

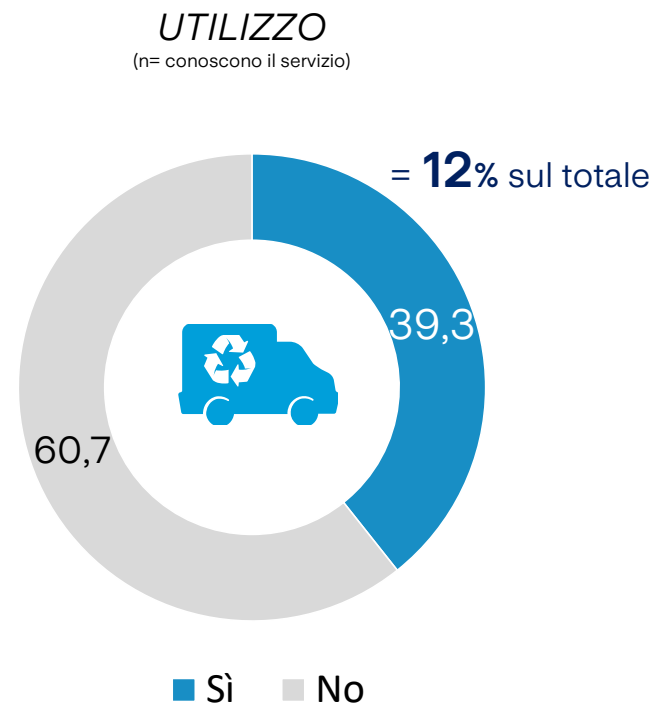
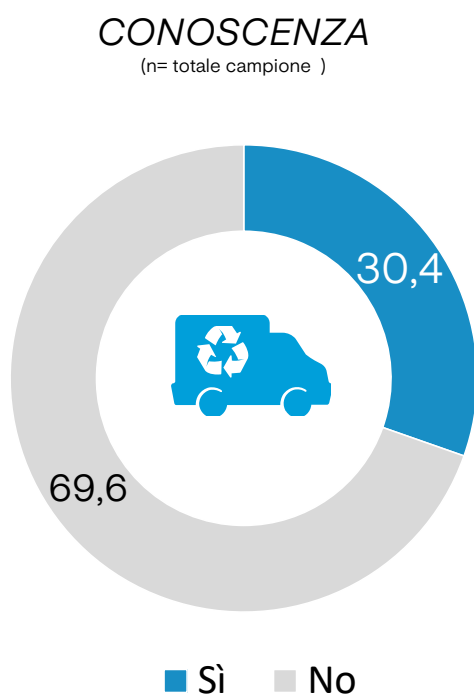
28

# Conoscenza e utilizzo del furgone Ecovan

Il furgone Ecovan è conosciuto dal 30% delle utenze domestiche ed è stato usato dal 12%

H.1 Lei conosce il furgone Ecovan? Si tratta di un furgone che ogni mattina staziona in un punto diverso della città in luoghi e orari prestabiliti e che ritira i rifiuti

H.2 Nell'ultimo anno ha mai utilizzato il servizio Ecovan?



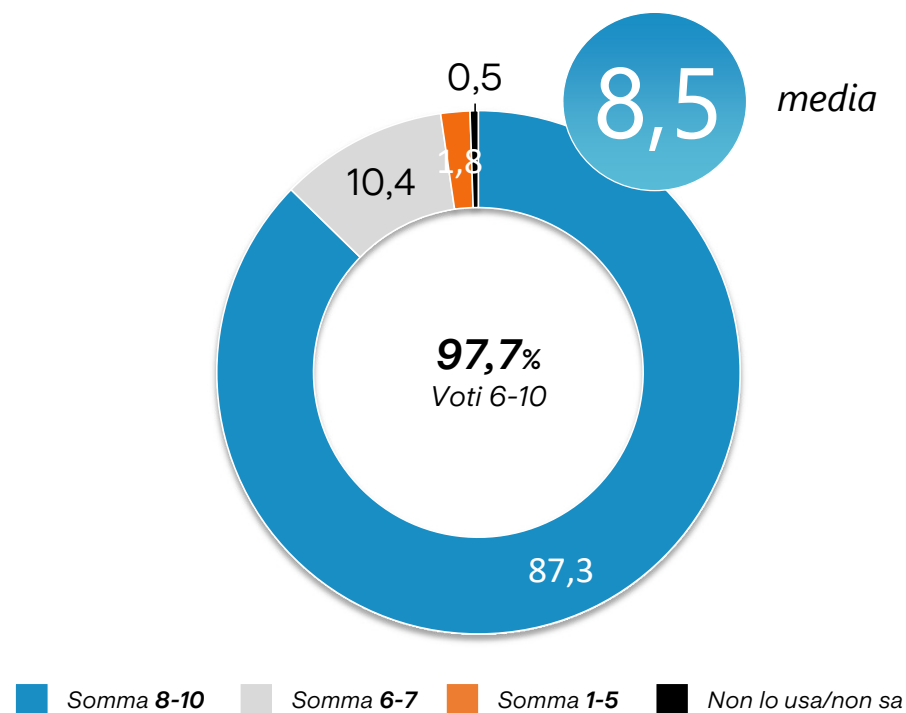
# Soddisfazione verso il furgone Ecovan

Tra chi ha utilizzato il servizio Ecovan la soddisfazione è decisamente buona

H.3 Quanto è soddisfatto complessivamente dell'Ecovan di Aprica? - Scala da 1 a 10

## SODDISFAZIONE FURGONE ECOVAN

(n= hanno utilizzato il servizio)



# Capitolo 3.5

DATI DI DETTAGLIO: La pulizia di  
strade e marciapiedi

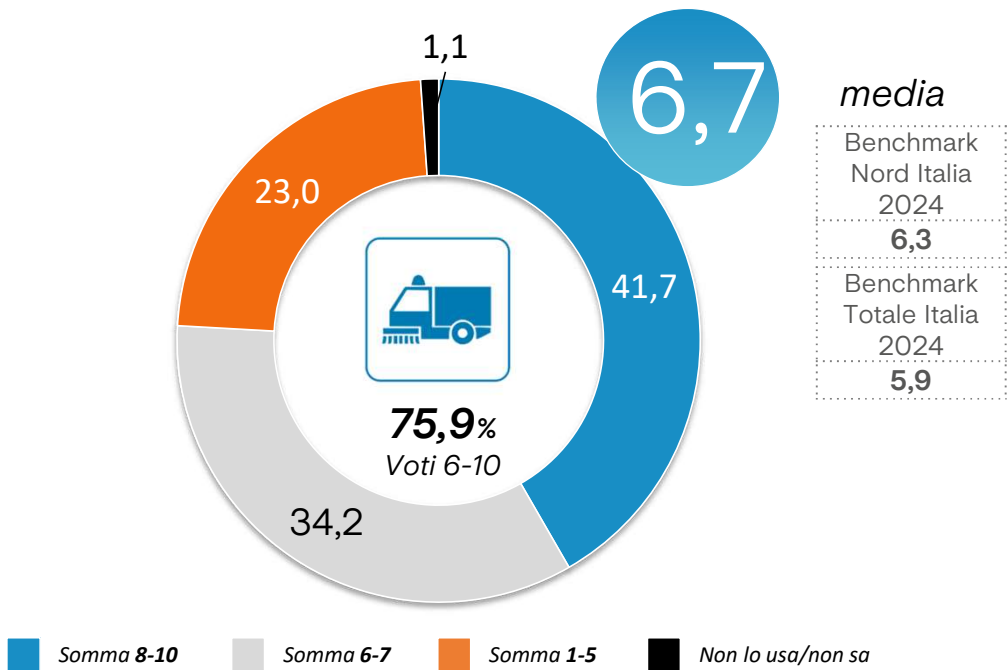
31

# Soddisfazione overall pulizia strade e marciapiedi

La soddisfazione per la pulizia delle strade e dei marciapiedi è abbastanza buona

D.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune? – Scala da 1 a 10

## SODDISFAZIONE PULIZIA STRADE



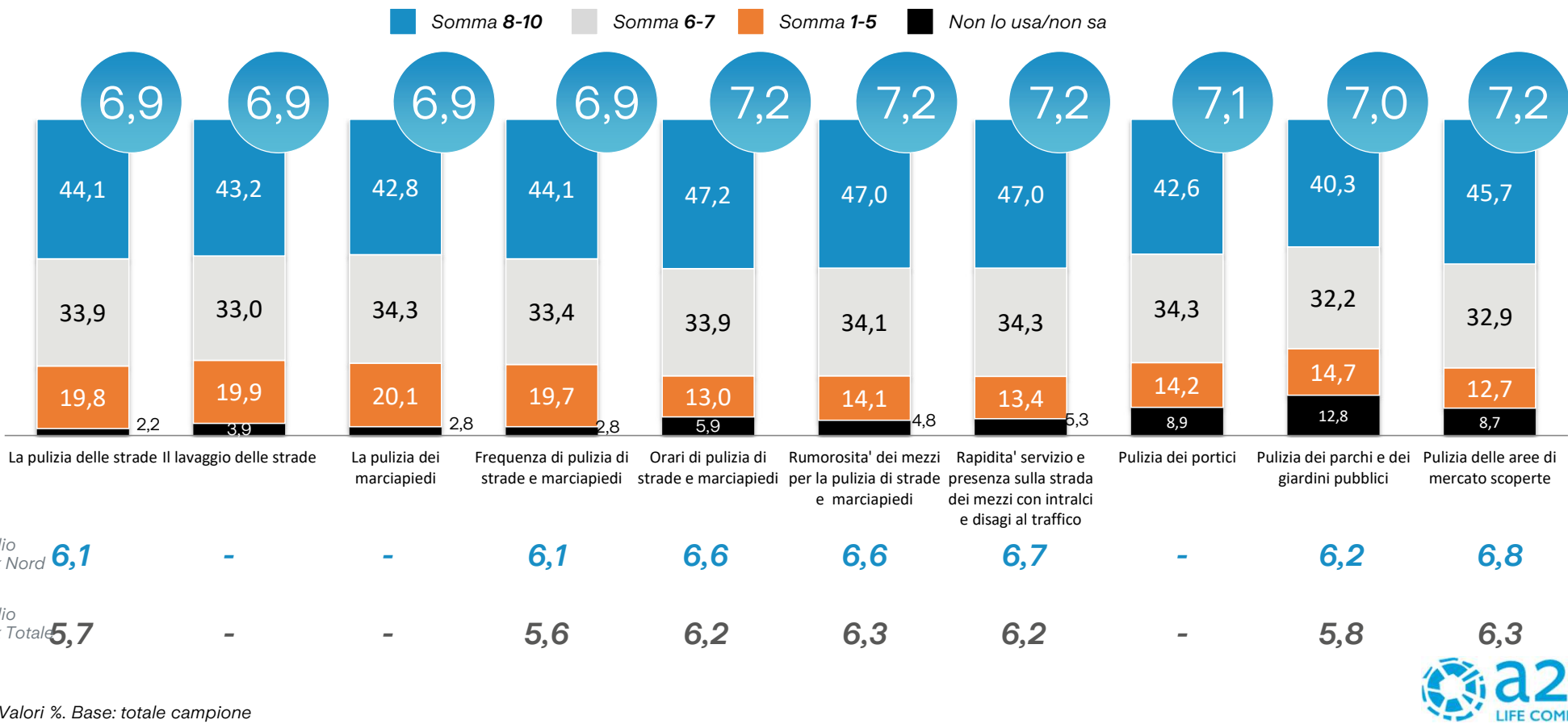
Valori %. Base: totale campione



# Aspetti specifici della pulizia di strade e marciapiedi

Buone le valutazioni relative agli orari, alla scarsa rumorosità, alla rapidità con cui viene svolto e alla pulizia delle aree mercato

D.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi? – Scala da 1 a 10



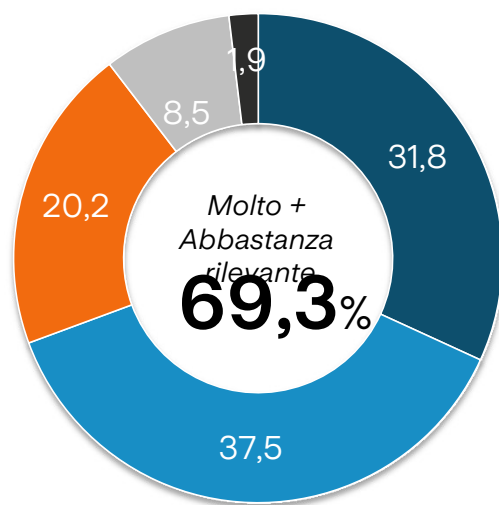
# Le deiezioni canine

## Si tratta di un problema sentito, attribuito soprattutto ai padroni dei cani

D.4 Tra i problemi della pulizia delle strade vi è quello delle deiezioni canine lasciate dai cani. Secondo Lei questo problema è...

D.5 Secondo Lei il problema è da attribuirsi a... ?

Rilevanza del problema delle deiezioni canine



Responsabilità

Ai <b>proprietari dei cani</b> che sono maleducati e non si preoccupano di raccogliere i bisogni dei propri animali	80,5%
Sia ad <b>Aprica</b> (che potrebbe lavare strade e marciapiedi meglio e più spesso) sia ai <b>proprietari dei cani</b> (che potrebbero essere più civili)	9,3%
Alla <b>carenza di distributori di sacchetti</b> per la raccolta delle deiezioni canine	1,9%
Ad <b>Aprica</b> che non effettua spesso e correttamente la pulizia di strade e marciapiedi	0,6%
Non sa/non risponde	7,7%



Valori %. Base: totale campione

■ Molto rilevante ■ Abbastanza rilevante ■ Poco rilevante ■ Per nulla rilevante ■ Non sa/non risponde





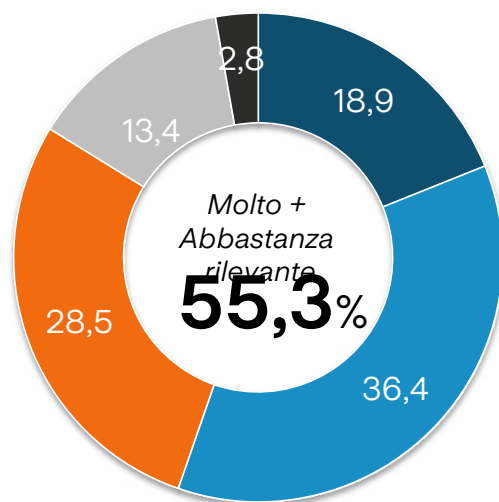
# I mozziconi di sigaretta

## Il problema dei mozziconi è un po' meno sentito, i fumatori sono i principali responsabili

D.6 Un altro problema della pulizia delle strade è quello dei mozziconi di sigaretta. Secondo Lei questo problema è...

D.7 Secondo Lei il problema è da attribuirsi a... ?

### Rilevanza del problema dei mozziconi di sigaretta



### Responsabilità

Ai **fumatori**  
che sono maleducati e gettano i mozziconi a terra **74,4%**

Sia ad **Aprica**  
(che potrebbe lavare strade e marciapiedi meglio e più spesso) sia ai **fumatori** (che potrebbero essere più civili) **5,7%**

Alla **carenza di cestini con posacenere** **7,9%**

Ad **Aprica** che non effettua spesso e correttamente la pulizia di strade e marciapiedi **0,5%**

Non sa/non risponde **11,5%**



Valori %. Base: totale campione

■ Molto rilevante ■ Abbastanza rilevante ■ Poco rilevante ■ Per nulla rilevante ■ Non sa/non risponde





# Capitolo 3.6

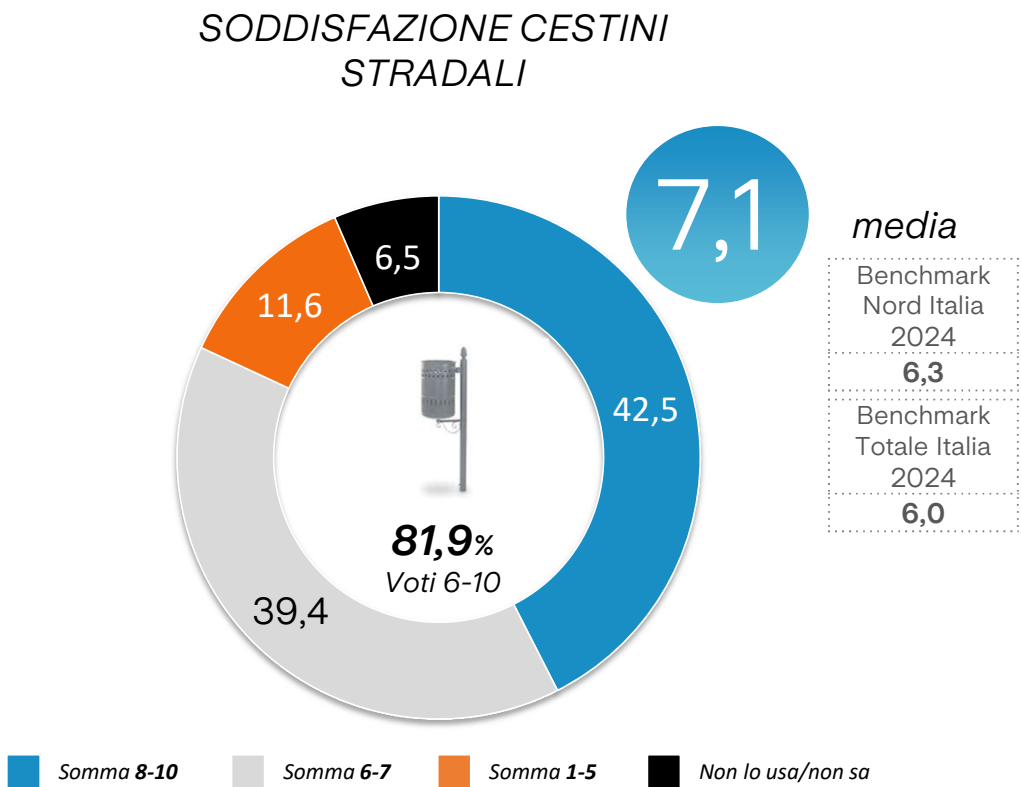
DATI DI DETTAGLIO: I cestini  
stradali

36

# Soddisfazione Overall svuotamento cestini stradali

La valutazione sui cestini è buona

E.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10



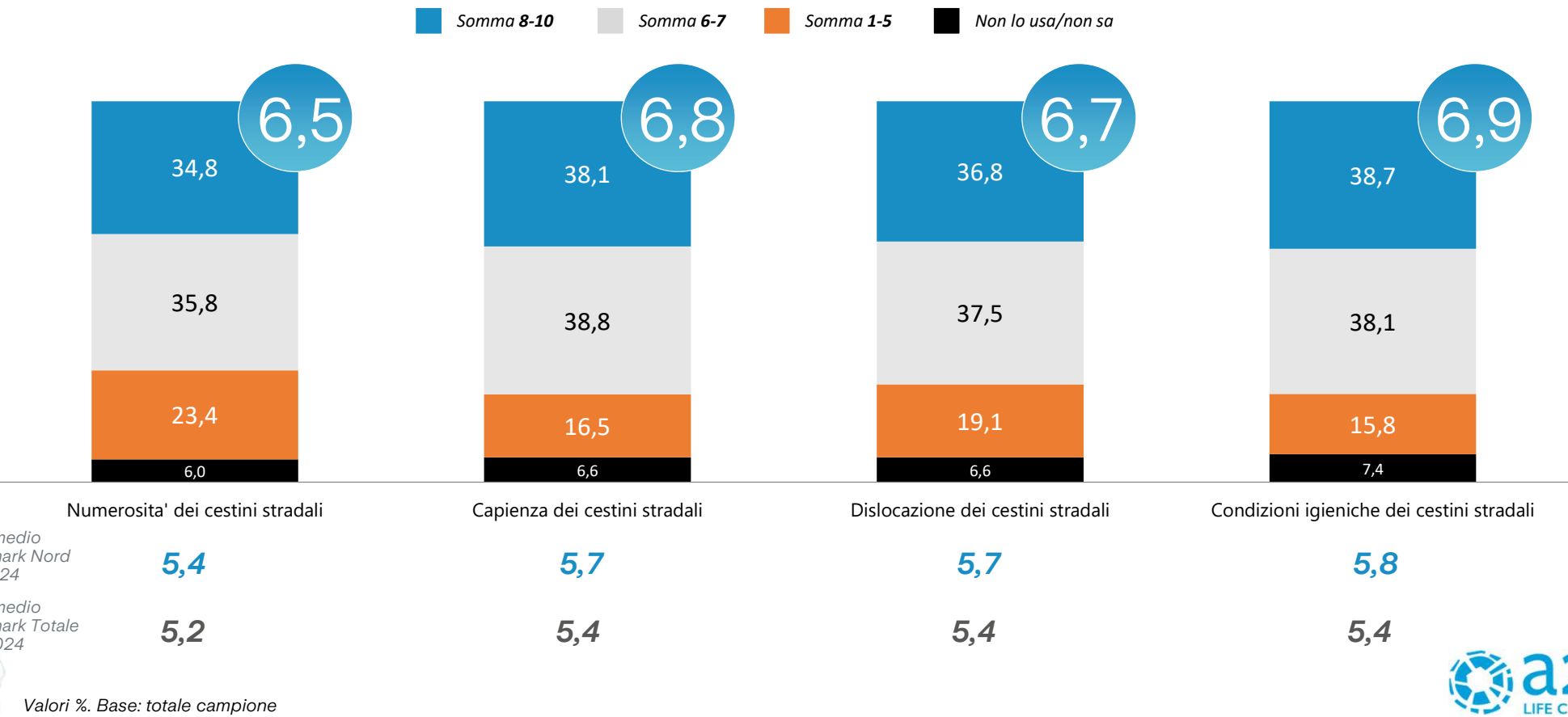
Valori %. Base: totale campione



# Aspetti specifici svuotamento dei cestini

Buona seppur migliorabile la soddisfazione, che supera comunque la sufficienza su tutti gli aspetti

E.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cestini stradali? – Scala da 1 a 10



# Capitolo 3.7

DATI DI DETTAGLIO: Servizi  
specifici dei singoli comuni

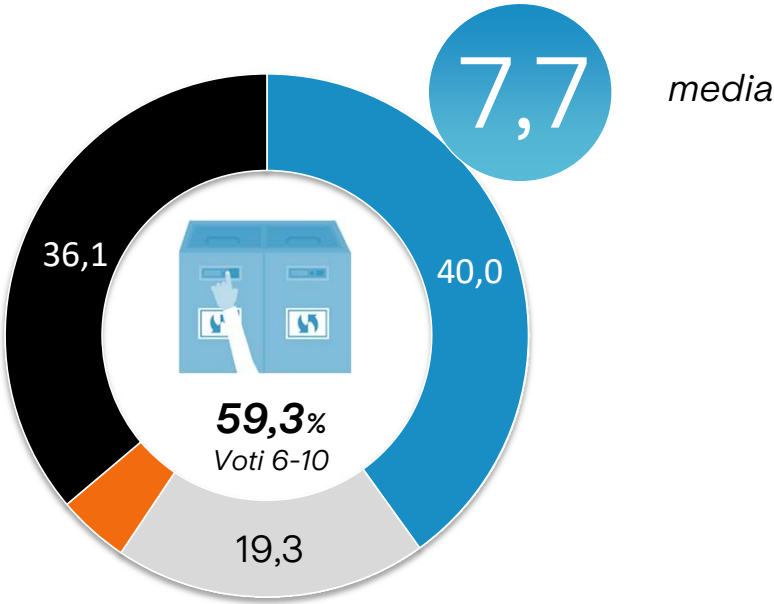
39

# Soddisfazione Overall isole informatizzate a Lavagna e Chiavari

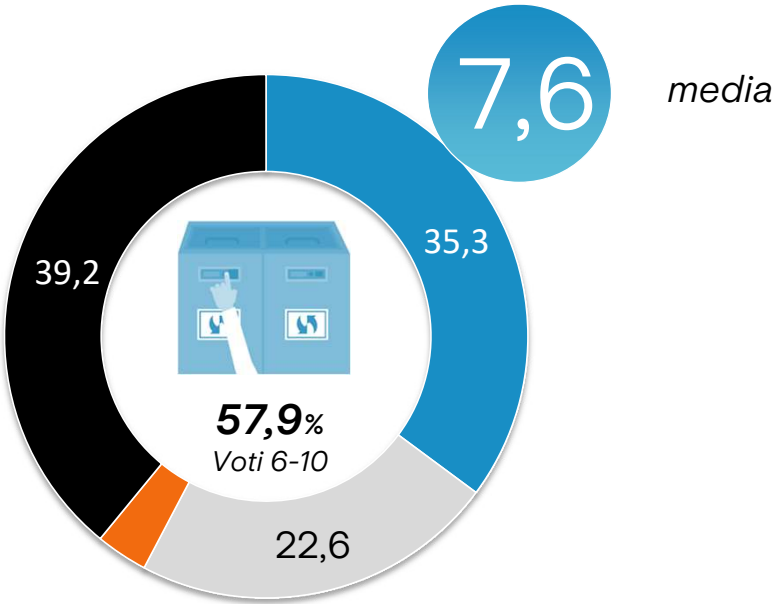
La valutazione sulle isole informatizzate è positiva, ma ancora pochi le usano

J.1 Quanto è soddisfatto complessivamente delle isole informatizzate presenti nel Centro Storico (ovvero quelle isole di raccolta rifiuti utilizzabili solo con la tessera sanitaria o con la carta regionale dei servizi) - Scala da 1 a 10

SODDISFAZIONE ISOLE  
INFORMATIZZATE  
*Lavagna*



SODDISFAZIONE ISOLE  
INFORMATIZZATE  
*Chiavari*



■ Somma 8-10   ■ Somma 6-7   ■ Somma 1-5   ■ Non lo usa/non sa



Valori %. Base: solo comune di Lavagna e Chiavari



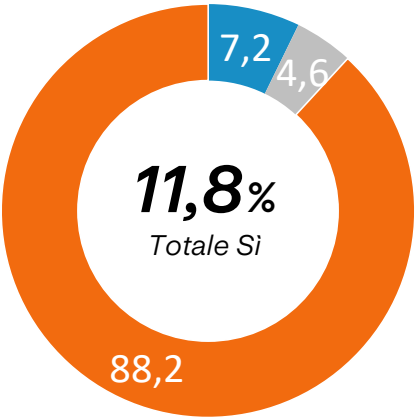
# Conoscenza e Soddisfazione Overall Steward ambientale

In pochi conoscono la figura dello steward ambientale, buona l'utilità percepita

J.3 Nel suo comune è presente la figura dello Steward ambientale un operatore specializzato che si muove sul territorio per aiutare i cittadini e dare consigli sulle modalità di separazione dei rifiuti, per raccogliere segnalazioni e suggerimenti, e per verificare la corretta esposizione di rifiuti e bidoni. Lei era a conoscenza di questo servizio?

## CONOSCENZA

(n= totale campione )



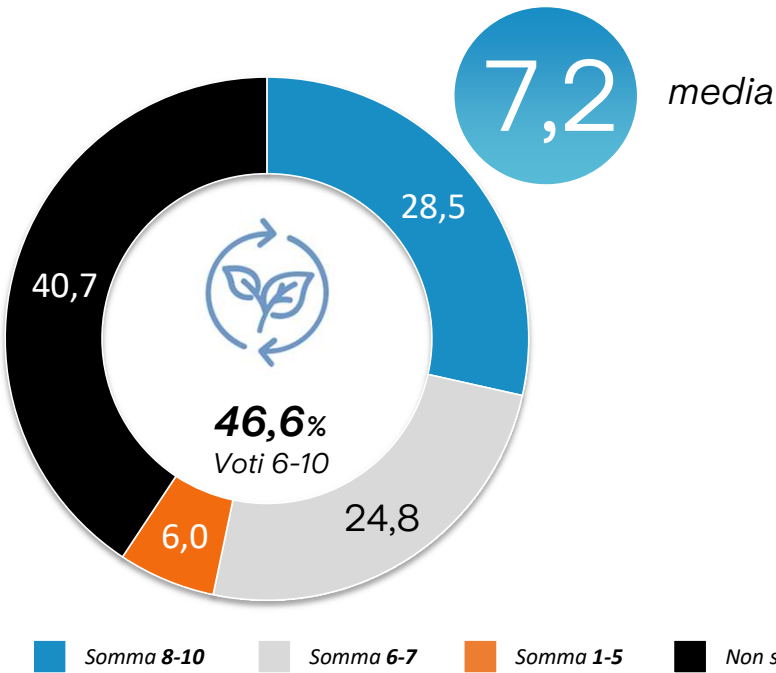
- Si', lo conoscevo e mi è capitato di vederlo in giro per il comune
- Si', lo conoscevo ma non l'ho mai visto in giro per il comune
- No, non lo conoscevo



Valori %. Base: totale campione

EJ.4 Quanto ritiene utile il servizio dello steward ambientale? - Scala da 1 a 10

## UTILITÀ STEWARD AMBIENTALE





## Il servizio sfalci verde

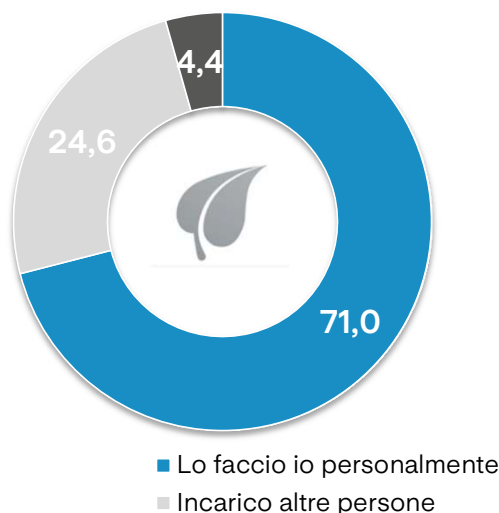
Oltre la metà di chi si occupa del proprio giardino conosce il servizio del ritiro degli sfalci verdi e lo ha utilizzato con soddisfazione. Buona nei 3 comuni anche la soddisfazione per il conferimento nei contenitori stradali

K.1 Lei mi ha detto che dispone di un giardino. È lei personalmente che provvede a tagliare l'erba e raccogliere le foglie o incarica altre persone?

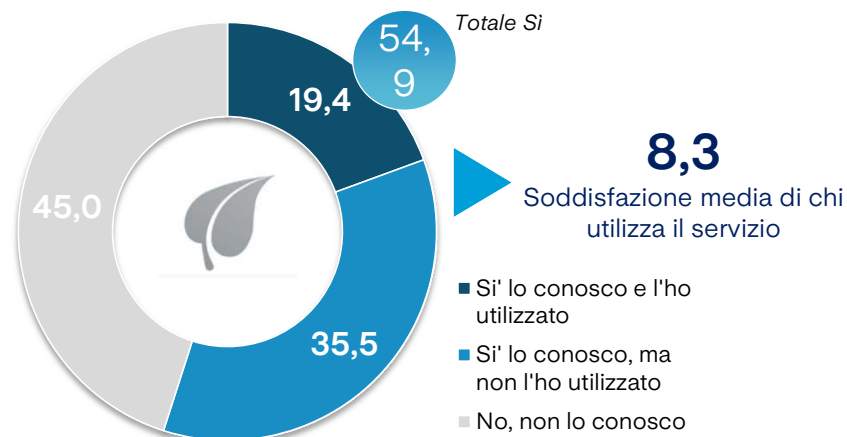
K.2 (solo a chi si occupa personalmente del giardino) Lei conosce il servizio di ritiro a domicilio degli scarti verde da giardino, prenotabile telefonicamente al numero verde?

K.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di ritiro a domicilio degli scarti verde da giardino? - Scala da 1 a 10

CHI SI OCCUPA DEL GIARDINO



CONOSCENZA E UTILIZZO DEL SERVIZIO DI RITIRO DEGLI SFALCI VERDI



(solo, Chiavari e Zoagli) K.4 E in generale quanto è soddisfatto complessivamente del servizio di **raccolta di sfalci e ramaglie nel suo comune tramite il conferimento nei contenitori stradali?** - Scala da 1 a 10

CHIAVARI  
ZOAGLI

7,4  
9,0



Valori %. Base: chi ha un giardino in tutti i comuni tranne Castiglione Chiavarese



# Capitolo 4

I canali di contatto con Aprica

43

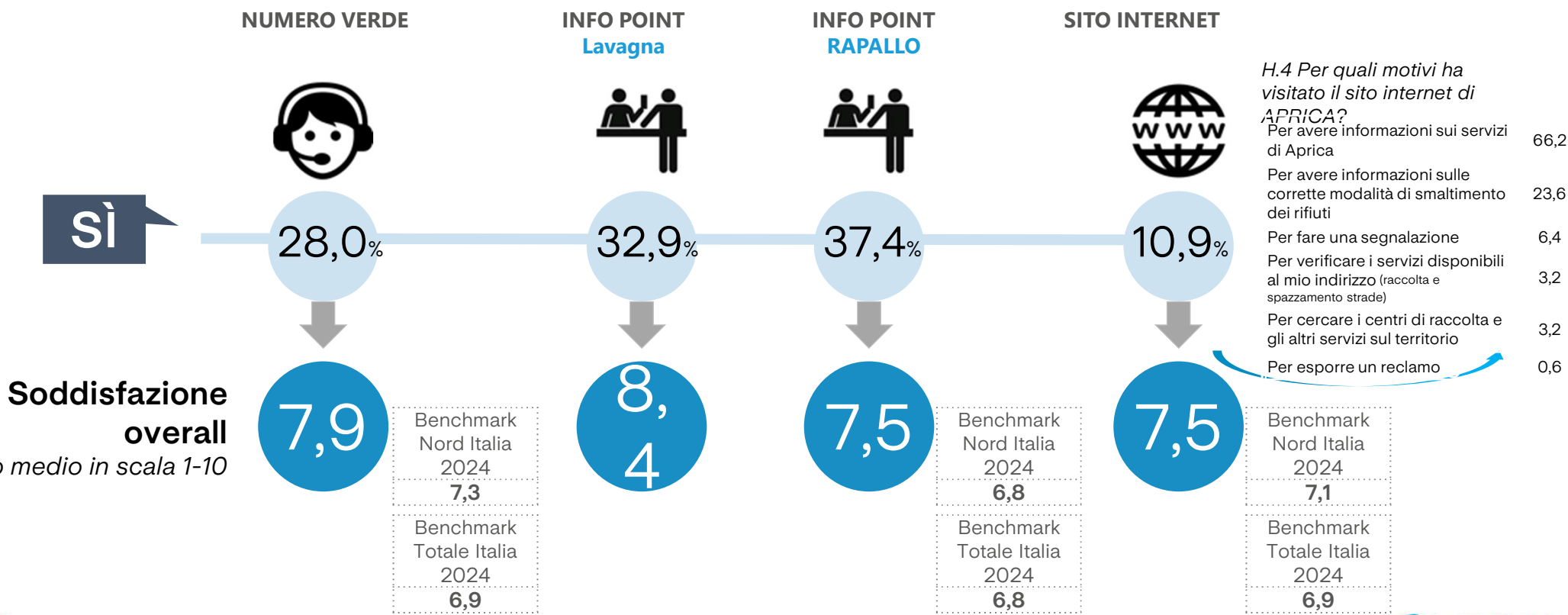




# I canali di contatto: utilizzo e soddisfazione –

Gli sportelli sono il canale più utilizzato, in generale i livelli di soddisfazione sono elevati

H.1 Nell'ultimo anno le è capitato di contattare il servizio di **numero verde** di APRICA per richiedere informazioni o per risolvere problematiche? – H.3 Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di navigare sul **sito internet** di APRICA? – H.6 Nell'ultimo anno si è mai recato presso lo **sportello** di APRICA per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?



Valori %. Base: totale campione



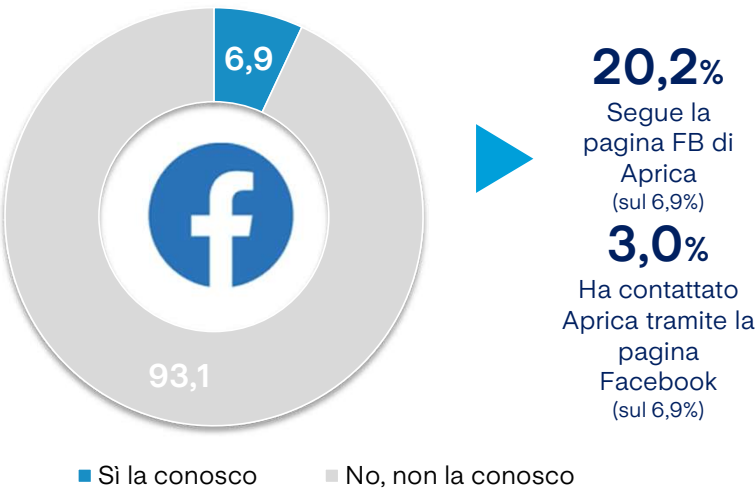
# Conoscenza e utilizzo dei social media Aprica

In pochi conoscono FB e la App, abbastanza diffuso l'utilizzo tra chi conosce questi canali, buona la soddisfazione per la App

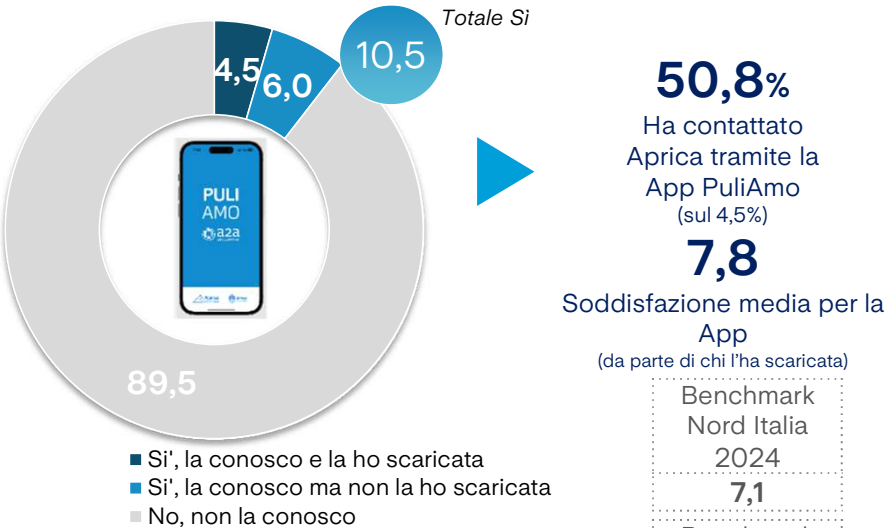
I.8 Lei è a conoscenza del fatto che Aprica ha una sua pagina Facebook? - I.9 Lei segue la pagina Facebook di Aprica e quindi le compaiono in bacheca i post di Aprica? I.10 Lei ha mai contattato Aprica tramite la sua pagina Facebook?

II.11 Lei conosce la App PuliAmo? I.12 Lei ha mai contattato Aprica tramite la App? I.13 Quanto è soddisfatto complessivamente della App PuliAmo?

## FACEBOOK



## APP PULIAMO



Benchmark Nord Italia 2024	7,1
Benchmark Totale Italia 2024	7,2



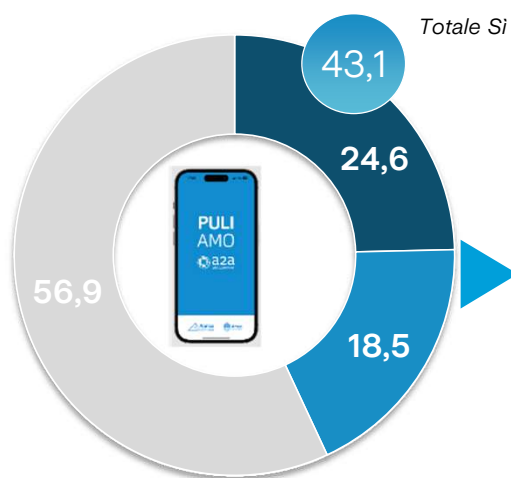
Valori %. Base: totale campione



# Dettaglio sulla app Puliamo di Aprica

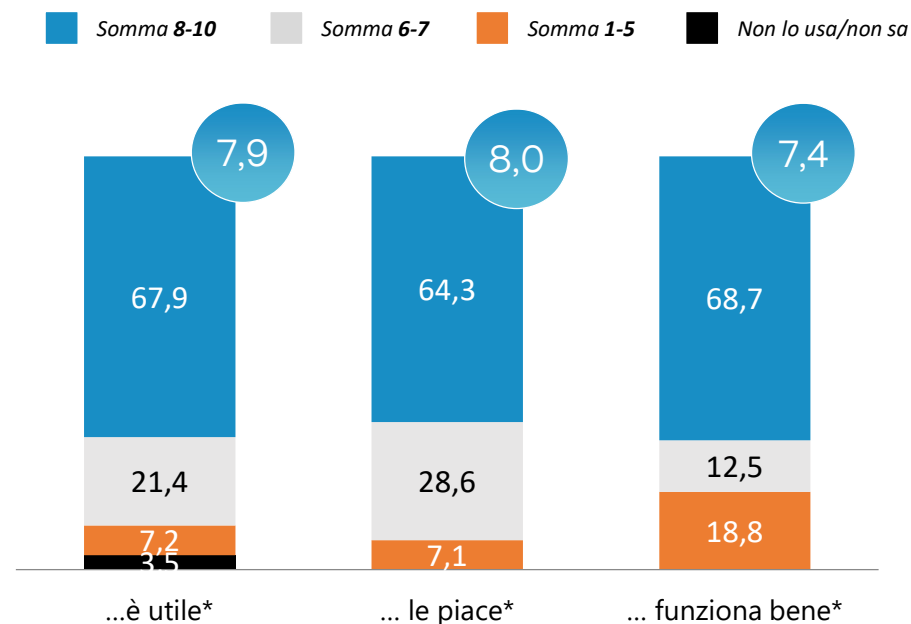
La funzionalità è abbastanza conosciuta da parte di coloro che hanno scaricato la App

I.14 Lei conosce la funzionalità all'interno della App Puliamo che consente di scannerizzare il codice a barre di un prodotto e restituire il giusto conferimento nei rifiuti?



- Si', la conosco e la ho utilizzata
- Si', la conosco ma non la ho utilizzata
- No, non la conosco

I.15 In una scala da 1 a 10 dove 1=per nulla e 10=moltissimo, quanto questa funzione presente sulla App...



Valori %. Base: chi ha scaricato la App Puliamo  
\* Base esigua

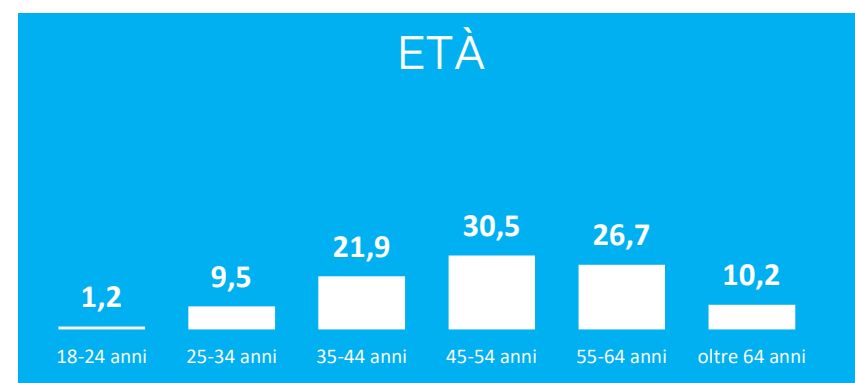


# UTENZE COMMERCIALI

47

# Il profilo degli intervistati

## Dati socio demografici



\* COMMERCIO: Commercio ingrosso, Commercio al dettaglio, Alberghi e ristoranti, Trasporti, magazzinaggio e comunicazioni

\*\* TERZIARIO: Attività professionali ed imprenditoriali, Altri servizi pubblici, sociali e personali, Sanità e altri servizi sociali, Istruzione



Valori %. Base: totale campione



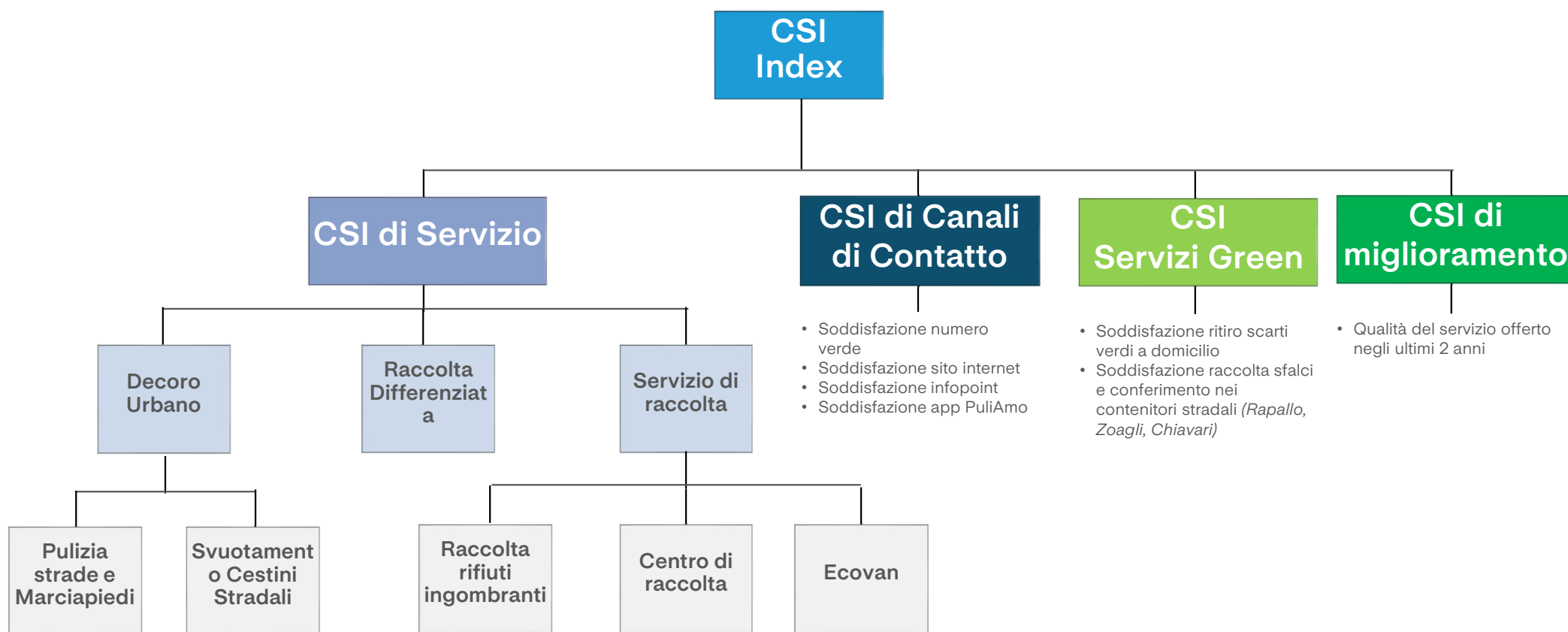
# Capitolo 1

Gli indici di performance

49

# II CSI INDEX

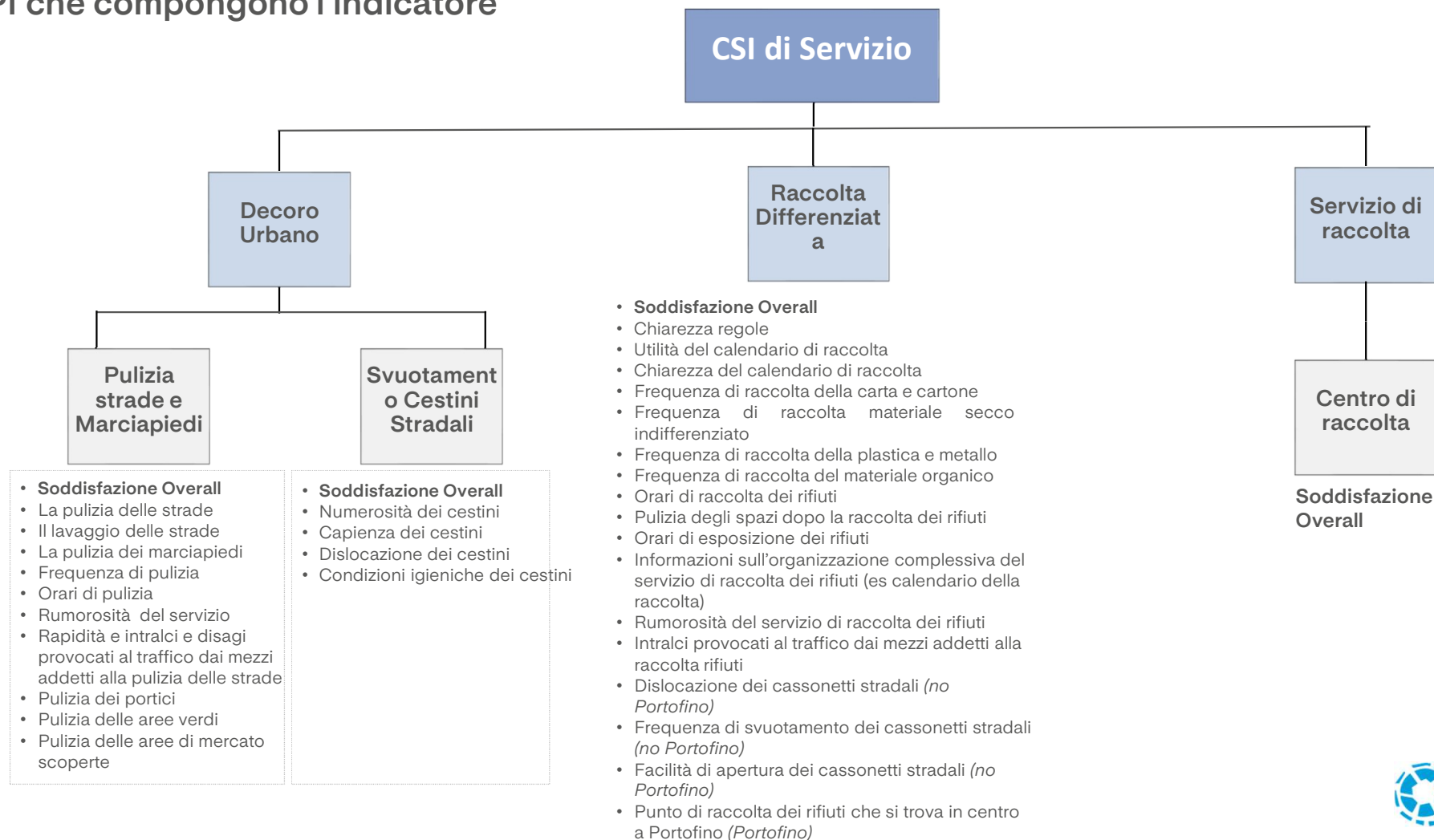
## La composizione dell'indicatore





# Il CSI di Servizio

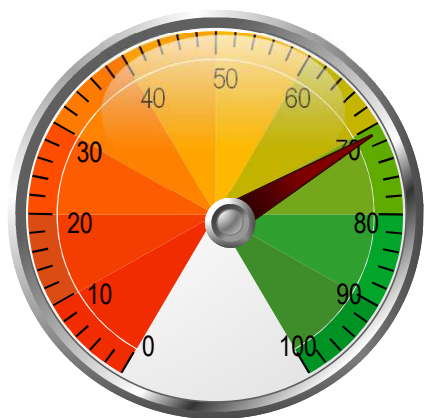
I KPI che compongono l'indicatore





# II CSI INDEX COMPLESSIVO

La valutazione di Aprica

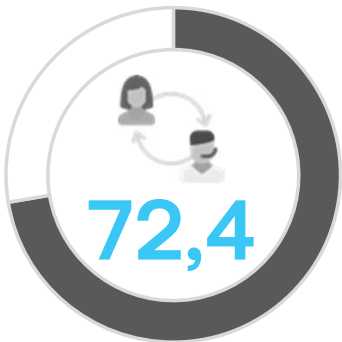


CSI INDEX  
COMPLESSIVO  
**69,3**

CSI  
DI SERVIZIO



CSI DI CANALI  
DI CONTATTO



CSI  
SERVIZI GREEN



CSI  
DI MIGLIORAMENTO

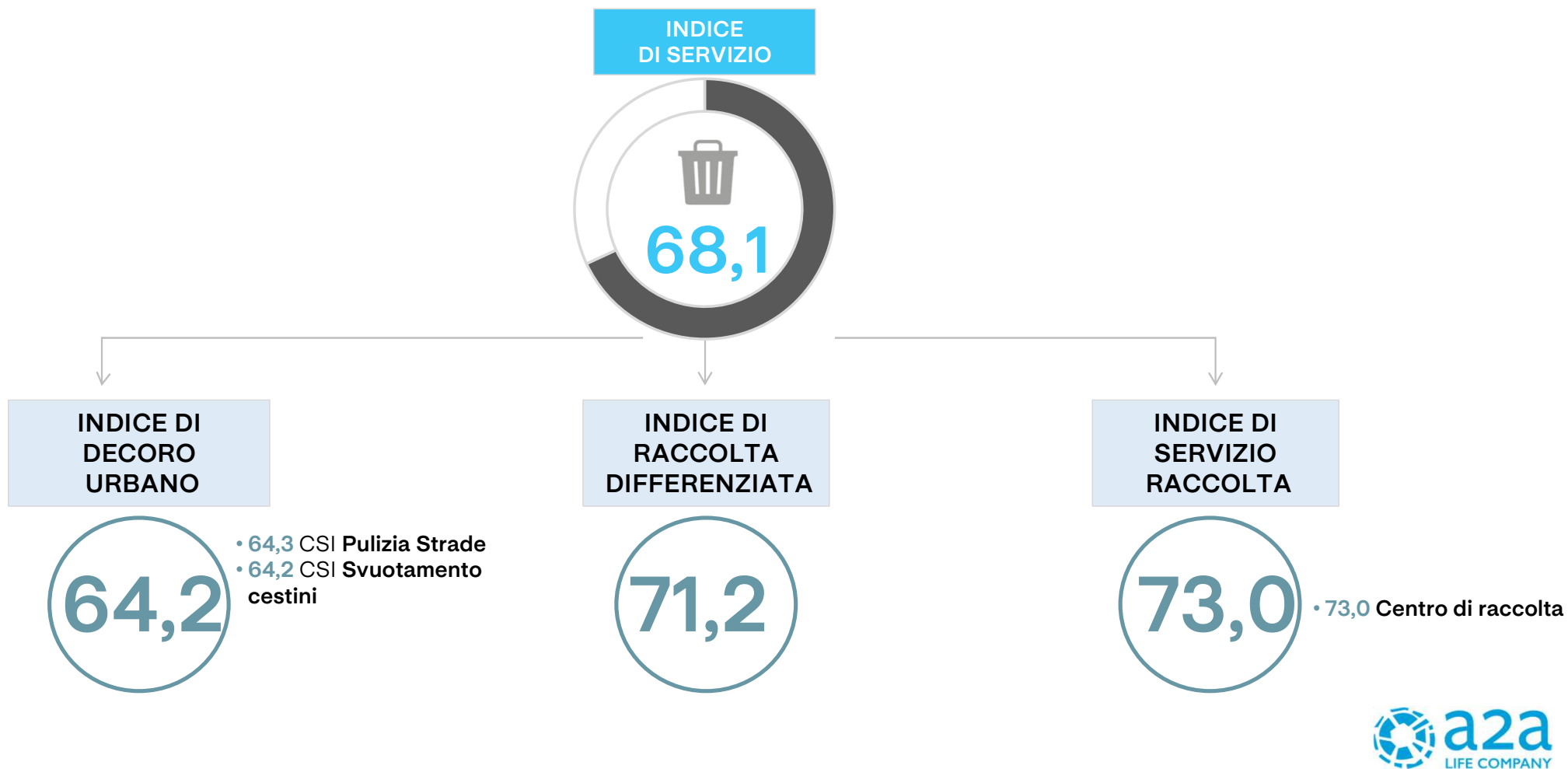


\* Base esigua



## Il CSI di Servizio

La valutazione sui servizi offerti da Aprica



# Capitolo 2

La soddisfazione verso Aprica

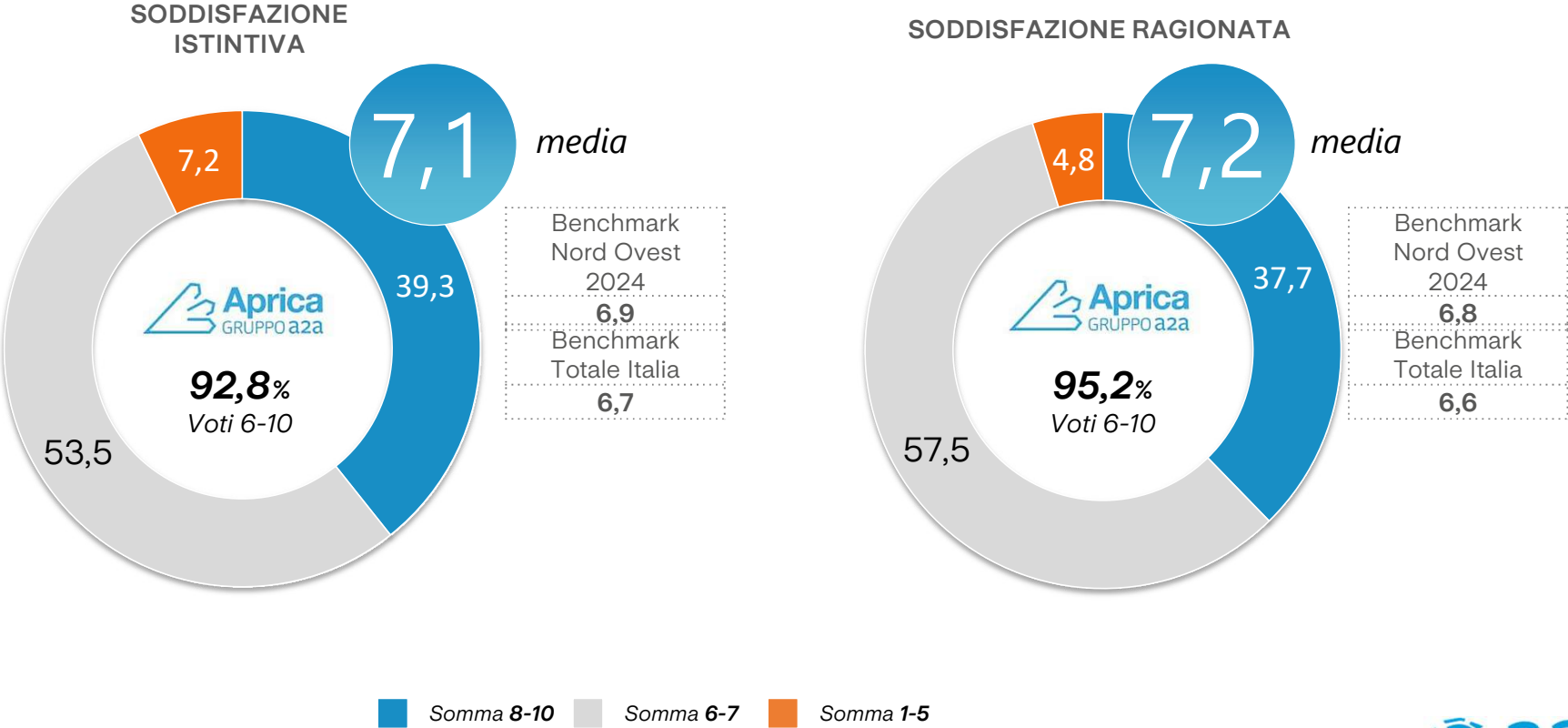
54

# Soddisfazione complessiva istintiva e ragionata

## Buona la soddisfazione espressa dalle utenze non domestiche verso il servizio erogato da Aprica

B.1 Parliamo del servizio offerto da APRICA, società che si occupa di raccogliere e trattare i rifiuti e pulire le strade nel Suo comune. Complessivamente, quanto è soddisfatto di come APRICA gestisce questi servizi? – Scala da 1 a 10

L.1 Ed infine, ripensando complessivamente al servizio offerto da Aprica, quanto è soddisfatto del servizio che APRICA offre al suo Comune? - Scala da 1 a 10



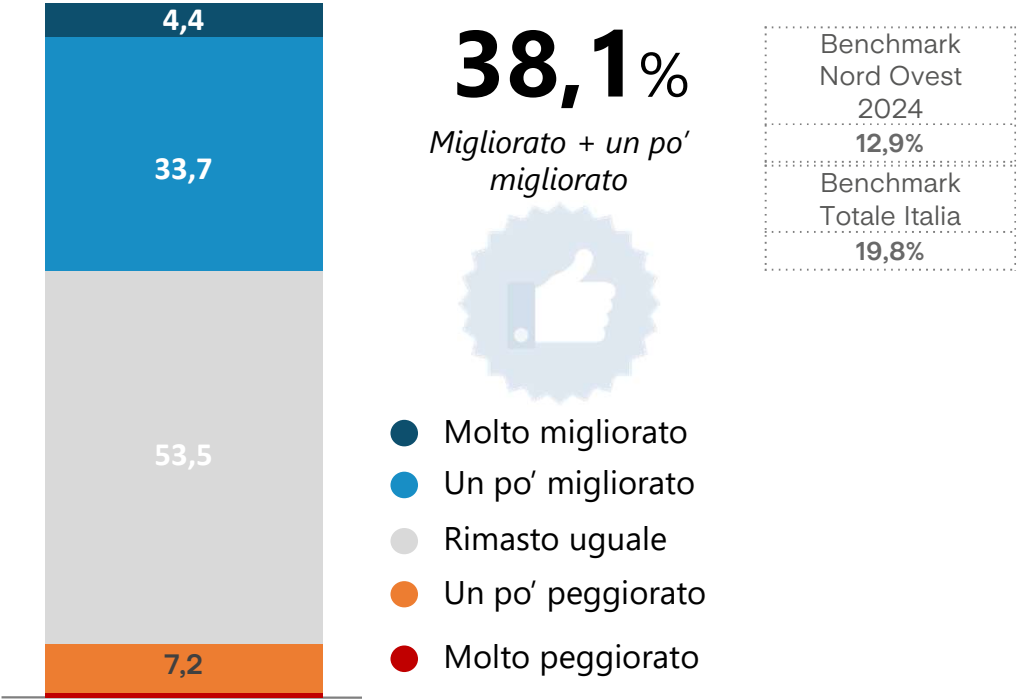
Valori %. Base: totale campione



# Qualità del servizio erogato negli ultimi due anni

Quasi quattro utenze su dieci rilevano un miglioramento nell'erogazione del servizio, per poco più della metà è rimasto uguale

L.3 Negli ultimi due anni direbbe che il servizio offerto da Aprica è...?



Valori %. Base: totale campione



# Capitolo 3

I servizi erogati da Aprica

57





# Capitolo 3.1

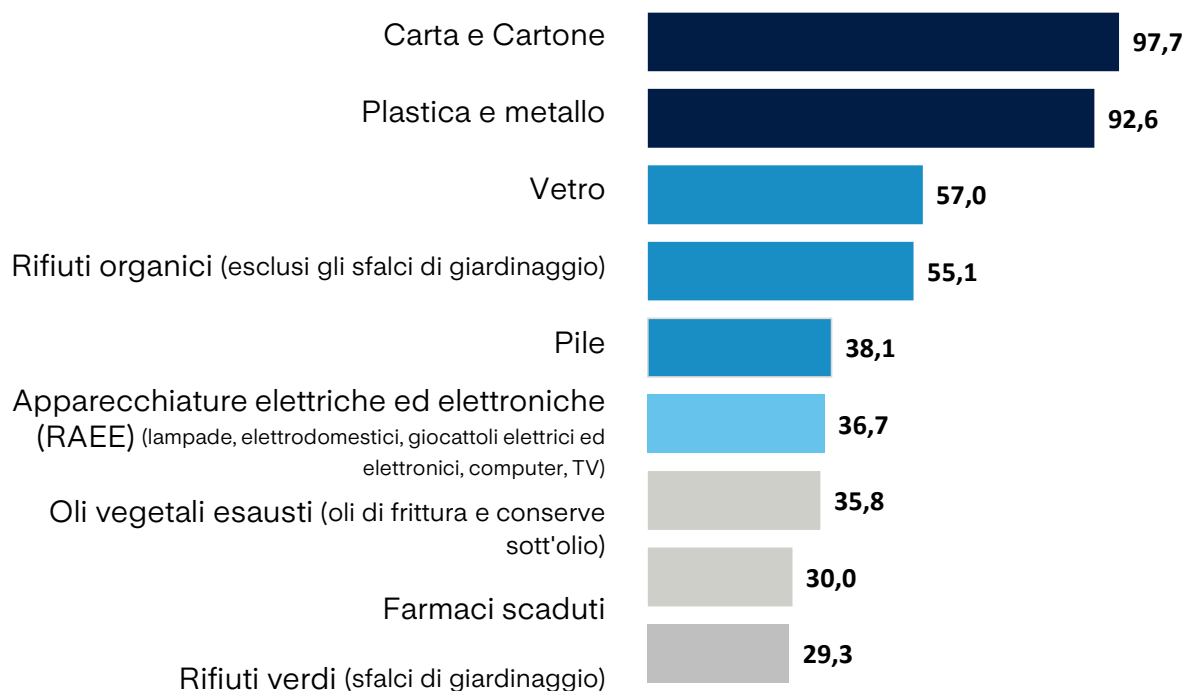
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta  
rifiuti

58

## I rifiuti di cui viene fatta la raccolta differenziata

Elevato il grado differenziazione per carta/cartone e plastica/metallo, meno frequente per le altre tipologie di rifiuti

C.1 Di quali di questi rifiuti svolgete la raccolta differenziata?



Valori %. Base: totale campione





# Le modalità di differenziazione e il calendario

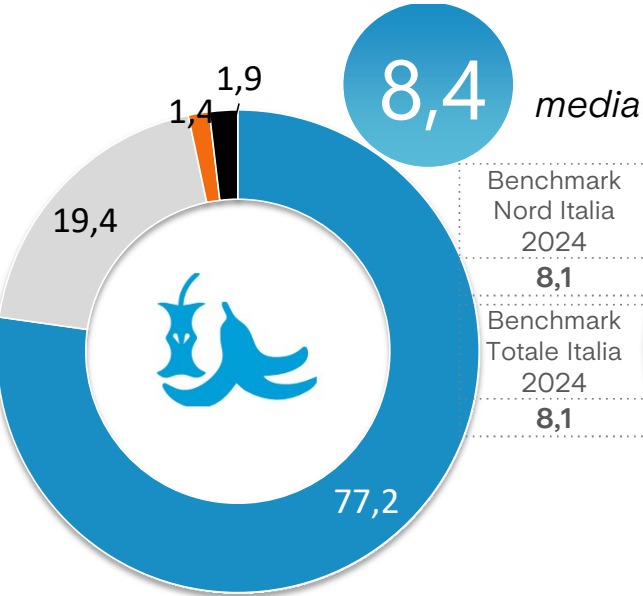
## Chiare le modalità di differenziazione dei rifiuti, il calendario che è utile e molto chiaro

C.2 Quanto le è chiaro come **vanno differenziati i rifiuti** (cioè quali materiali vanno buttati nei diversi contenitori)? – Scala da 1 a 10

C.3 Quanto ritiene **utile** il calendario della raccolta che indica i giorni in cui vengono ritirate le diverse frazioni di rifiuto? – Scala da 1 a 10

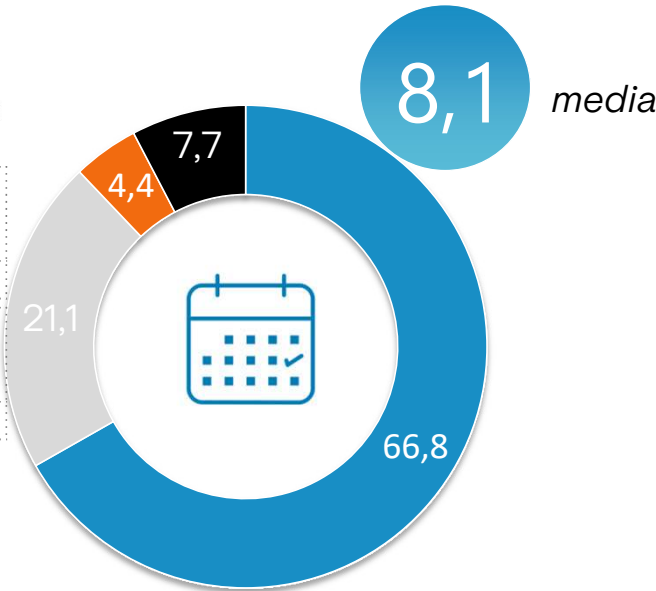
C.4 E quanto trova **chiaro** il calendario della raccolta rifiuti (pensi all'indicazione dei giorni e delle modalità di esposizione dei rifiuti)? – Scala da 1 a 10

CONSAPEVOLEZZA DELLE MODALITÀ DIFFERENZIAZIONE



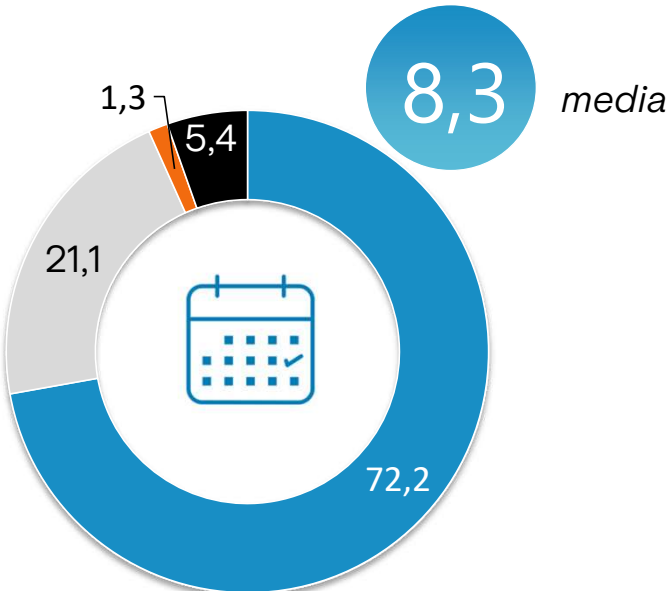
Valori %. Base: totale campione

UTILITÀ DEL CALENDARIO



Valori %. Base: totale campione (esclusi Moneglia, Castiglione Chiavarese, Rapallo e Portofino)

CHIAREZZA DEL CALENDARIO



Valori %. Base: totale campione (esclusi Moneglia, Castiglione Chiavarese, Rapallo e Portofino)



Somma 8-10    Somma 6-7    Somma 1-5    Non lo usa/non sa

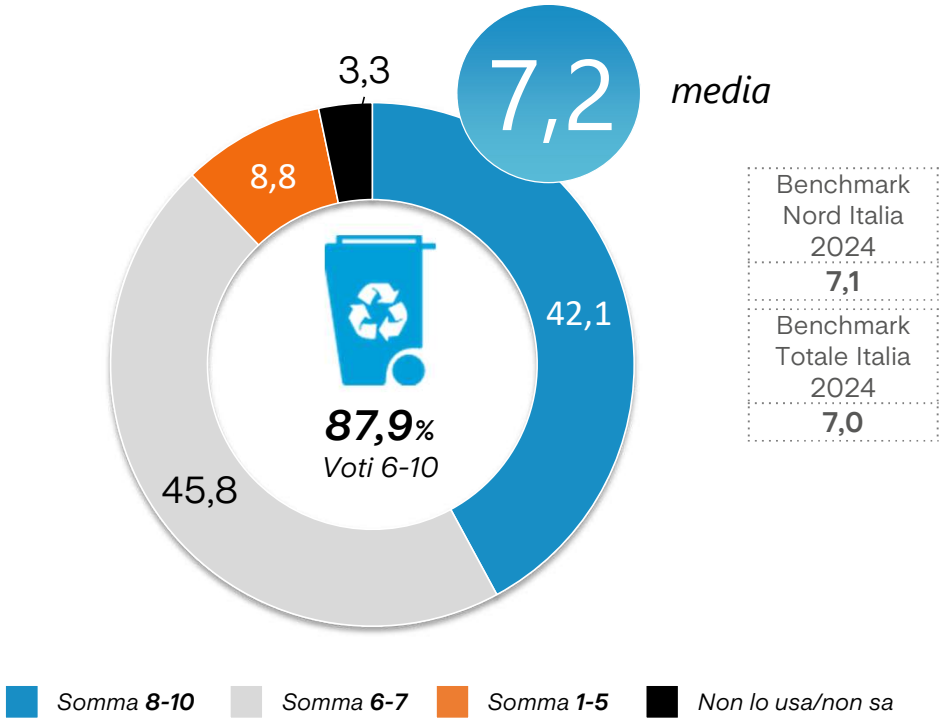


# Soddisfazione Overall raccolta rifiuti

## Buona la valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti

C.5 Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10

SODDISFAZIONE RACCOLTA RIFIUTI



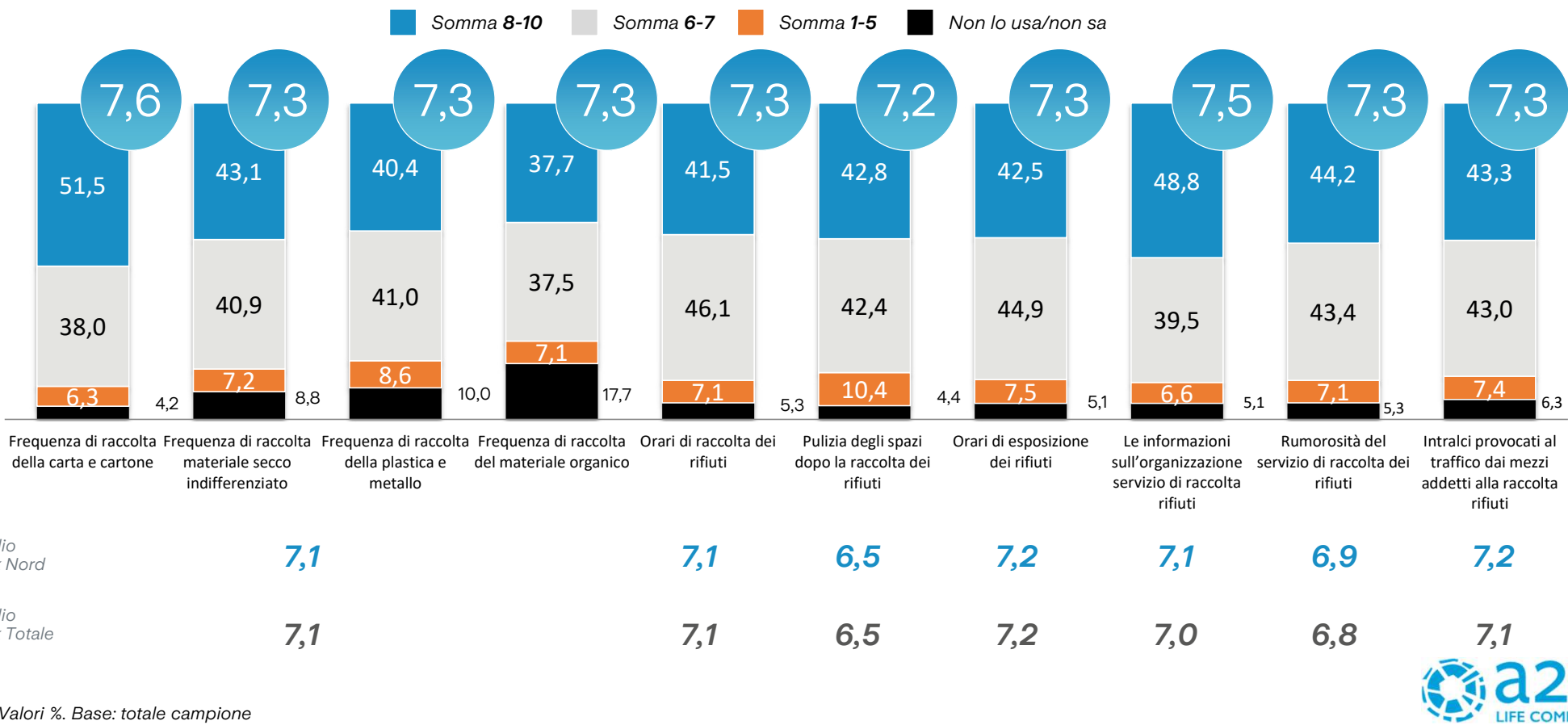
Valori %. Base: totale campione



# Aspetti specifici della raccolta dei rifiuti

Tutti i giudizi sono positivi, in particolare quelli sulla frequenza di raccolta di carta, cartone e sulle informazioni sull'organizzazione del servizio

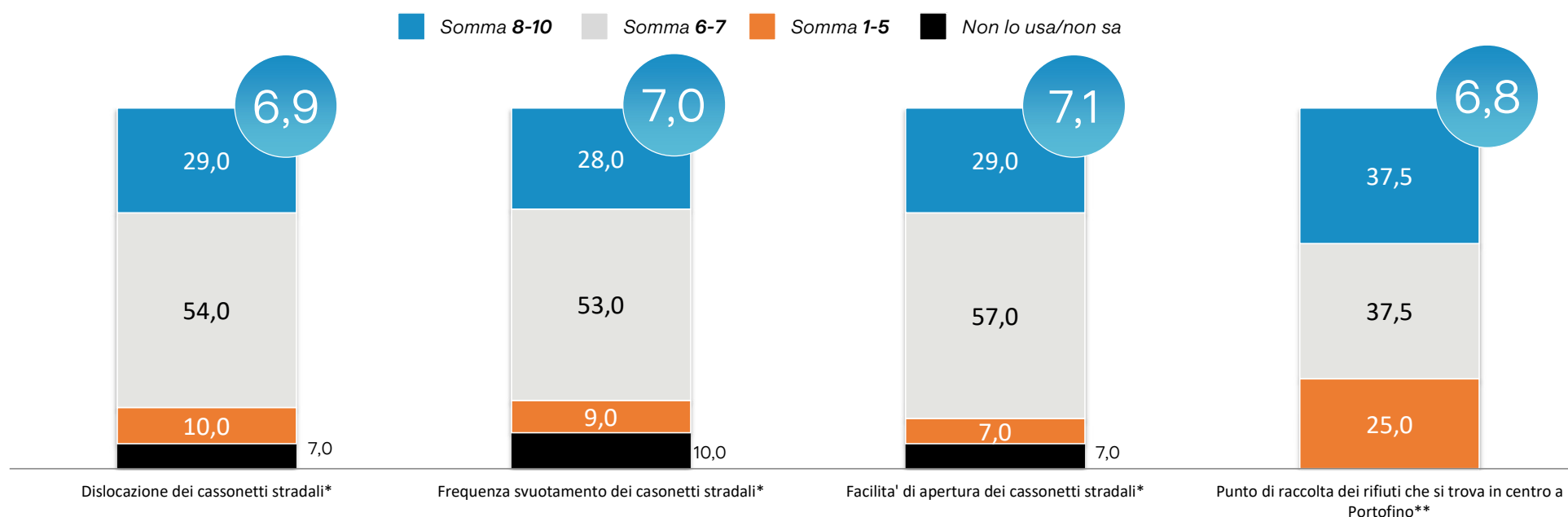
C.7 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti del servizio di raccolta dei rifiuti urbani? – Scala da 1 a 10



# Aspetti specifici dei cassonetti stradali di conferimento rifiuti

## Giudizi positivi sulla facilità di apertura e sulla frequenza di svuotamento

C.8 E quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti dei cassonetti stradali di conferimento dei rifiuti? – Scala da 1 a 10



Valori %. Base: \* solo i comuni di Castiglione Chiavarese, Casarza, Moneglia e Santa Margherita  
\*\* solo il comune di Portofino: attenzione base esigua



# Capitolo 3.2

DATI DI DETTAGLIO: Il Centro di  
Raccolta

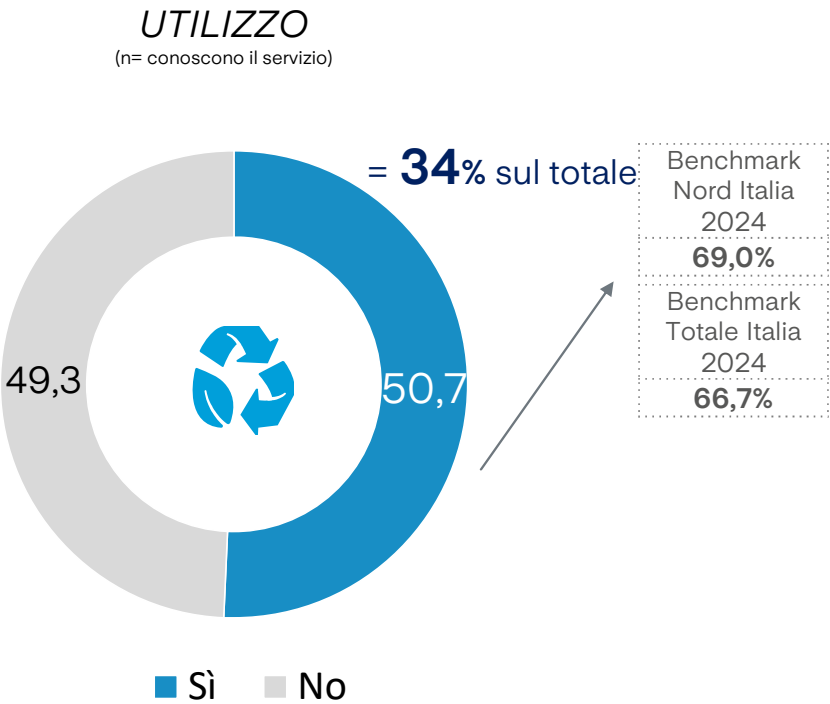
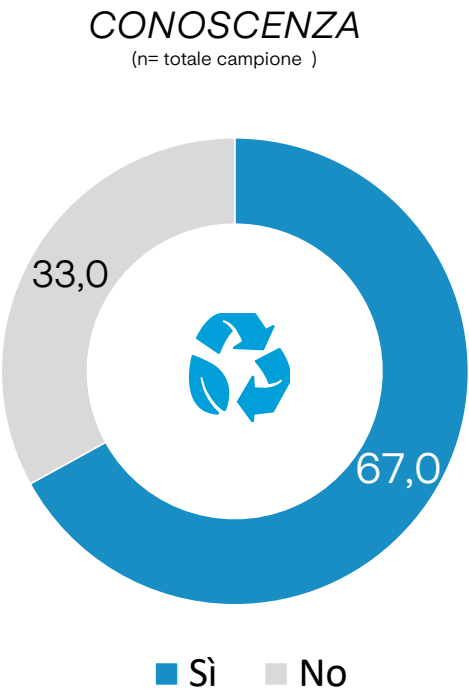
64

# Conoscenza e utilizzo del Centro di Raccolta

Il Centro di Raccolta è conosciuto da più del 60% delle utenze commerciali ed è stato usato da circa un terzo

G.1 Parliamo ora del Centro di Raccolta gestito da Aprica in prossimità del suo comune, un'area attrezzata dove le utenze possono portare diverse tipologie di rifiuti (pericolosi, ingombranti e riciclabili.). Lei era a conoscenza dell'esistenza della Centro di Raccolta di Aprica?

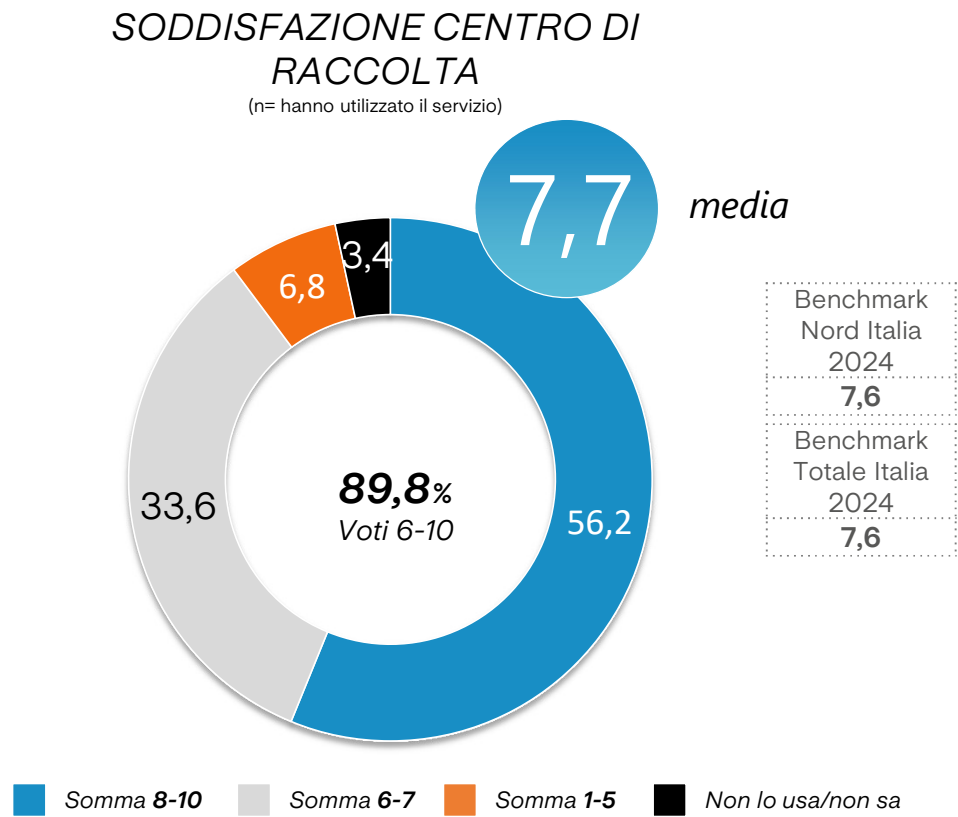
G.2 L'ha mai utilizzato?



# Soddisfazione verso il Centro di Raccolta

Tra chi si è recato al Centro di Raccolta la soddisfazione è buona

G.3 Quanto è soddisfatto complessivamente del Centro di Raccolta di Aprica? - Scala da 1 a 10





# Capitolo 3.3

DATI DI DETTAGLIO: La pulizia  
di strade e marciapiedi

67

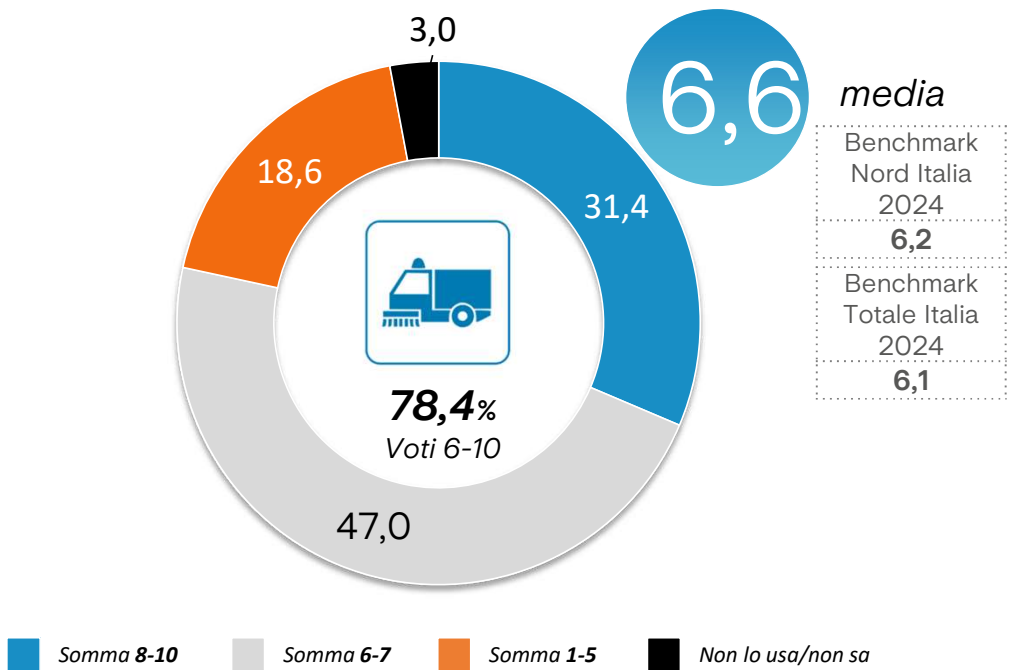


# Soddisfazione overall pulizia strade e marciapiedi

Tiepida la soddisfazione per la pulizia delle strade e dei marciapiedi

D.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di pulizia delle strade e dei marciapiedi nel suo Comune? – Scala da 1 a 10

## SODDISFAZIONE PULIZIA STRADE



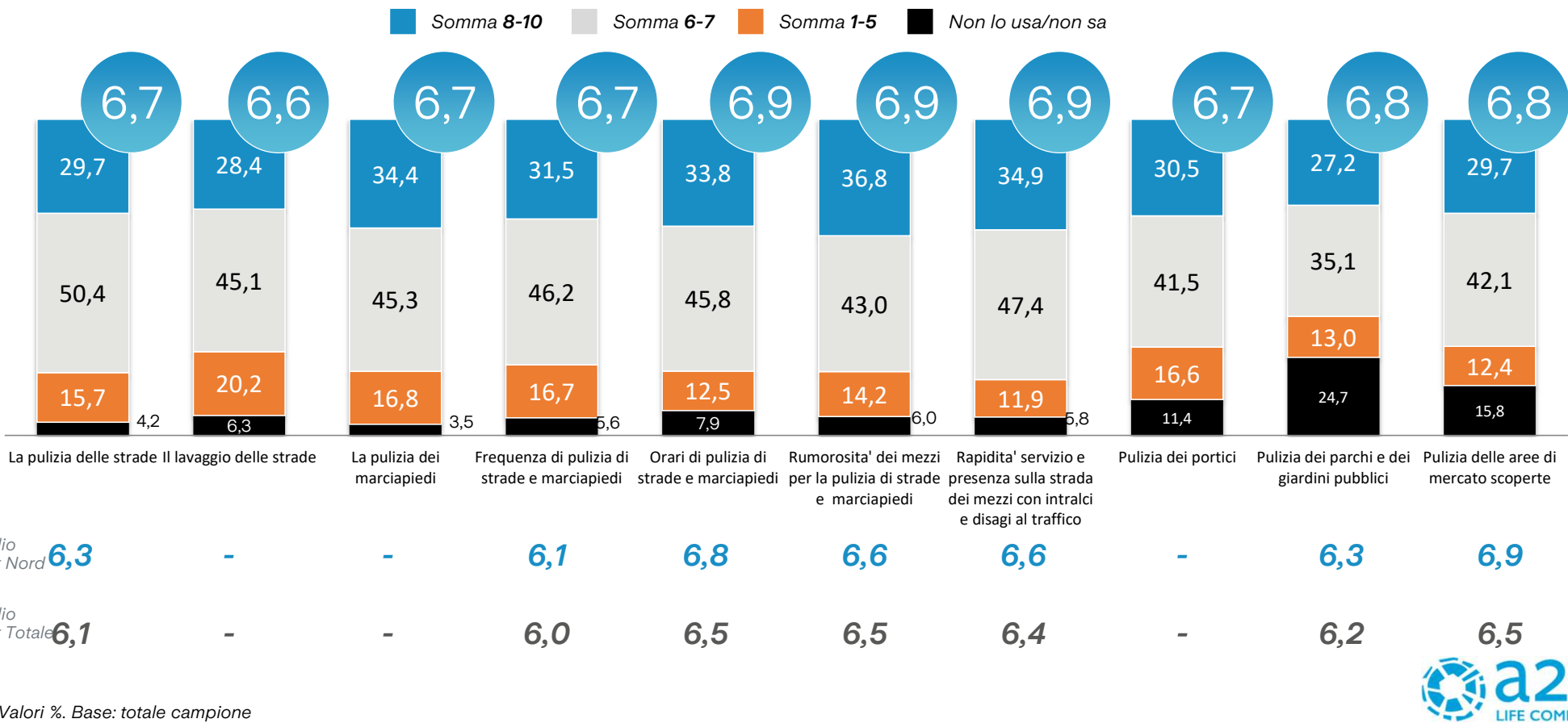
Valori %. Base: totale campione



# Aspetti specifici della pulizia di strade e marciapiedi

Tiepide le valutazioni sul servizio da parte delle utenze commerciali, in particolare per il lavaggio delle strade

D.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi alla pulizia delle strade e dei marciapiedi? – Scala da 1 a 10



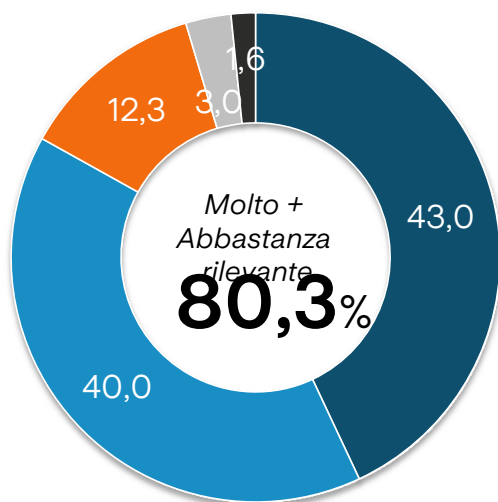
# Le deiezioni canine

Si tratta di un problema molto sentito, attribuito soprattutto ai padroni dei cani

D.4 Tra i problemi della pulizia delle strade vi è quello delle deiezioni canine lasciate dai cani. Secondo Lei questo problema è...

D.5 Secondo Lei il problema è da attribuirsi a... ?

Rilevanza del problema delle deiezioni canine



Responsabilità

Ai <b>proprietari dei cani</b> che sono maleducati e non si preoccupano di raccogliere i bisogni dei propri animali	78,1%
Sia ad <b>Aprica</b> (che potrebbe lavare strade e marciapiedi meglio e più spesso) sia ai <b>proprietari dei cani</b> (che potrebbero essere più civili)	14,9%
Alla <b>carenza di distributori di sacchetti</b> per la raccolta delle deiezioni canine	1,9%
Ad <b>Aprica</b> che non effettua spesso e correttamente la pulizia di strade e marciapiedi	0,7%
Non sa/non risponde	4,4%



Valori %. Base: totale campione

■ Molto rilevante ■ Abbastanza rilevante ■ Poco rilevante ■ Per nulla rilevante ■ Non sa/non risponde



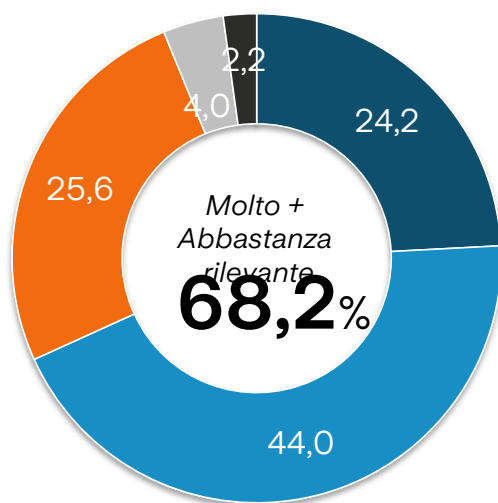
## I mozziconi di sigaretta

Per i mozziconi la percezione di negatività è leggermente più contenuta, i fumatori e in parte anche Aprica sono chiamati a contrastare il fenomeno

D.6 Un altro problema della pulizia delle strade è quello dei mozziconi di sigaretta. Secondo Lei questo problema è...

D.7 Secondo Lei il problema è da attribuirsi a... ?

Rilevanza del problema dei mozziconi di sigaretta



Responsabilità

Ai **fumatori**  
che sono maleducati e gettano i mozziconi a terra **76,0%**

Sia ad **Aprica**  
(che potrebbe lavare strade e marciapiedi meglio e più spesso) sia ai **fumatori** (che potrebbero essere più civili) **11,2%**

Alla **carenza di cestini con posacenere** **6,3%**

Ad **Aprica** che non effettua spesso e correttamente la pulizia di strade e marciapiedi **0,9%**

Non sa/non risponde **5,6%**



Valori %. Base: totale campione

■ Molto rilevante ■ Abbastanza rilevante ■ Poco rilevante ■ Per nulla rilevante ■ Non sa/non risponde



# Capitolo 3.4

DATI DI DETTAGLIO: I cestini  
stradali

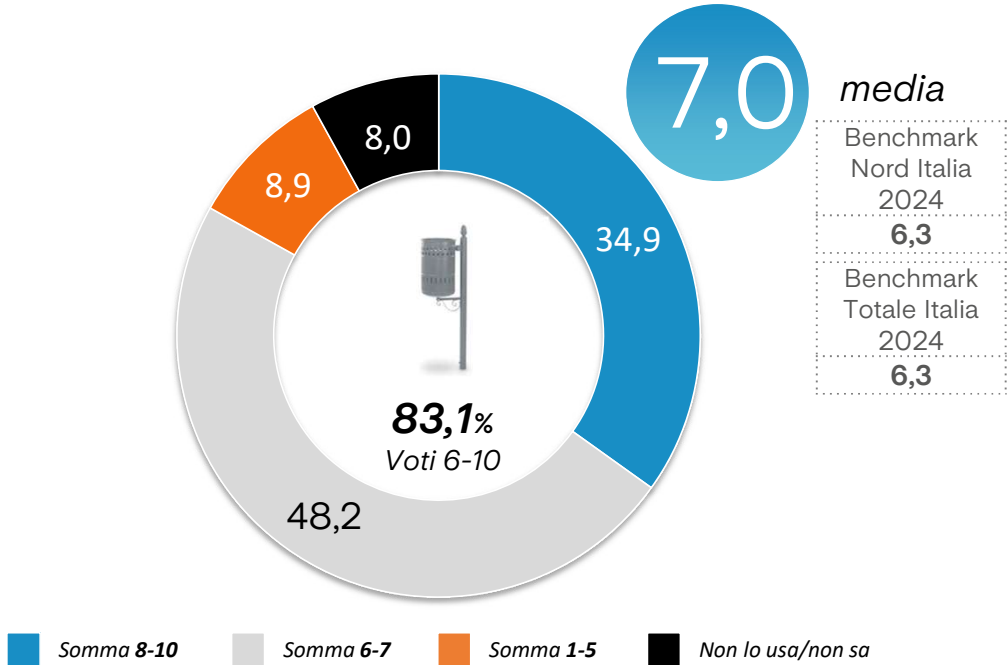
72

# Soddisfazione Overall svuotamento cestini stradali

La valutazione sui cestini è abbastanza positiva

E.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10

## SODDISFAZIONE CESTINI STRADALI



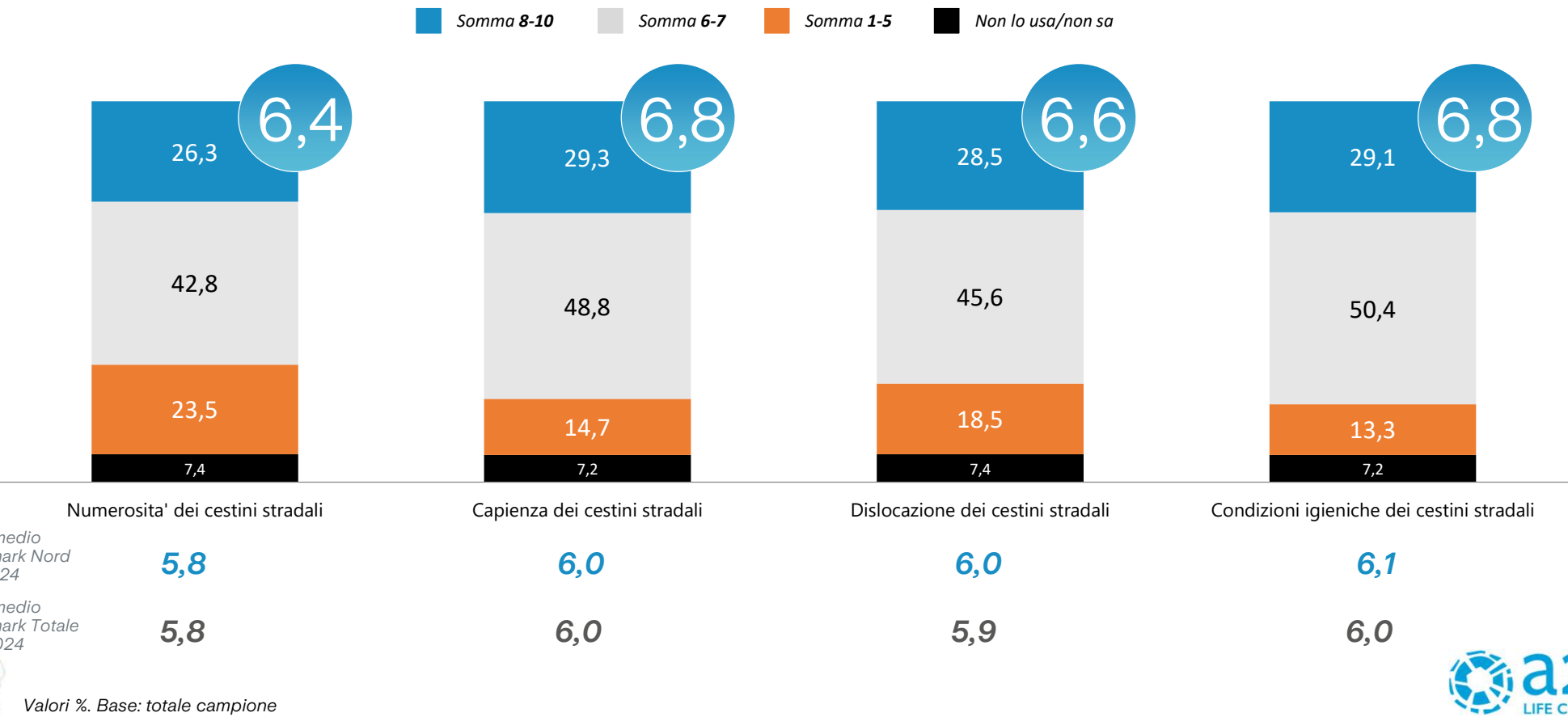
Valori %. Base: totale campione



# Aspetti specifici svuotamento dei cestini

Abbastanza buona la soddisfazione, in particolare sulla capienza e sulle condizioni igieniche dei cestini

E.3 Quanto è soddisfatto dei seguenti aspetti relativi ai cestini stradali? – Scala da 1 a 10





# Capitolo 3.5

DATI DI DETTAGLIO: Servizi  
specifici dei singoli comuni

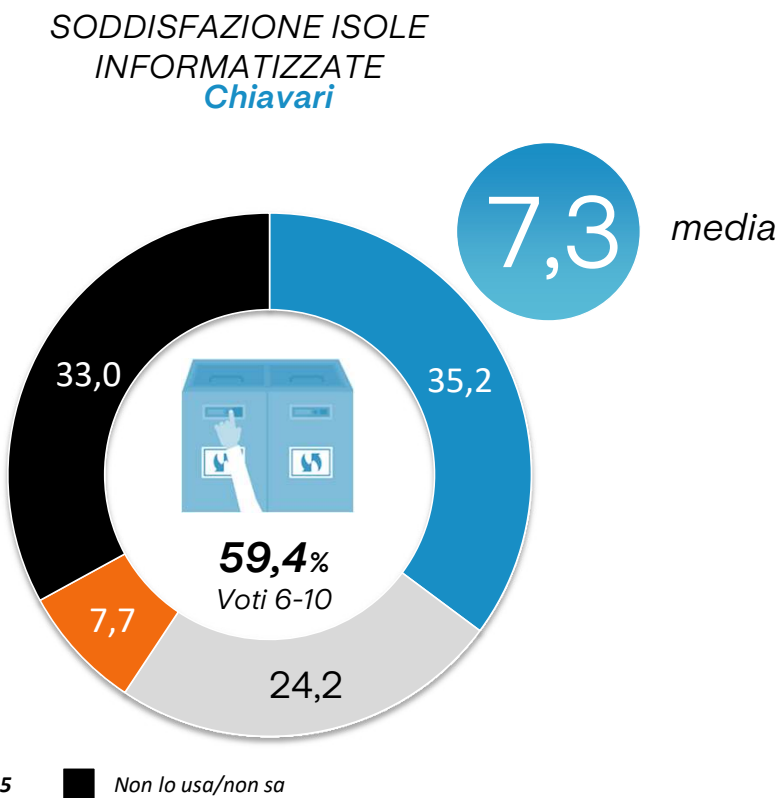
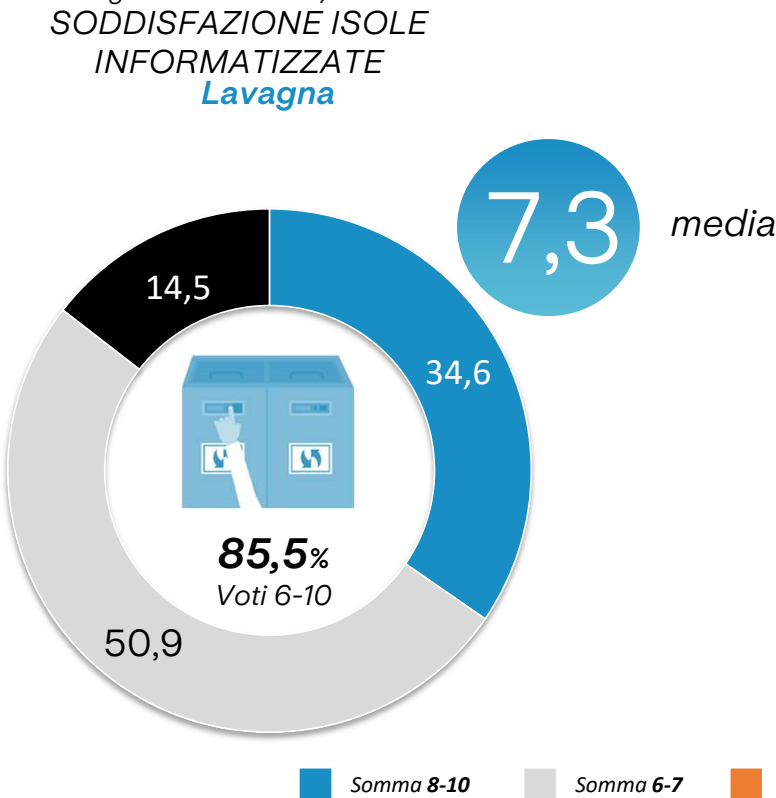
75



# Soddisfazione Overall isole informatizzate a Lavagna e Chiavari

La valutazione sulle isole informatizzate è positiva

J.1 Quanto è soddisfatto complessivamente delle isole informatizzate presenti nel Centro Storico (ovvero quelle isole di raccolta rifiuti utilizzabili solo con la tessera sanitaria o con la carta regionale dei servizi) - Scala da 1 a 10



Valori %. Base: solo comune di Lavagna e Chiavari



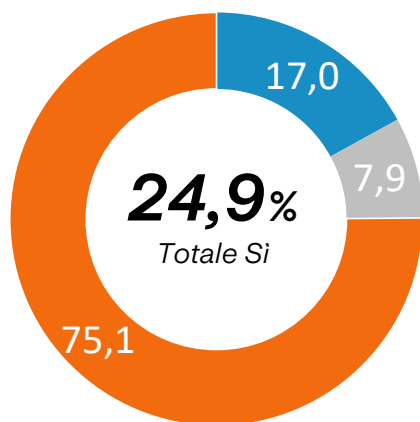
# Conoscenza e Soddisfazione Overall Steward ambientale

Meno di uno su quattro dichiara di conoscere la figura dello steward ambientale. Buona l'utilità percepita

J.3 Nel suo comune è presente la figura dello Steward ambientale un operatore specializzato che si muove sul territorio per aiutare i cittadini e dare consigli sulle modalità di separazione dei rifiuti, per raccogliere segnalazioni e suggerimenti, e per verificare la corretta esposizione di rifiuti e bidoni. Lei era a conoscenza di questo servizio?

## CONOSCENZA

(n= totale campione )



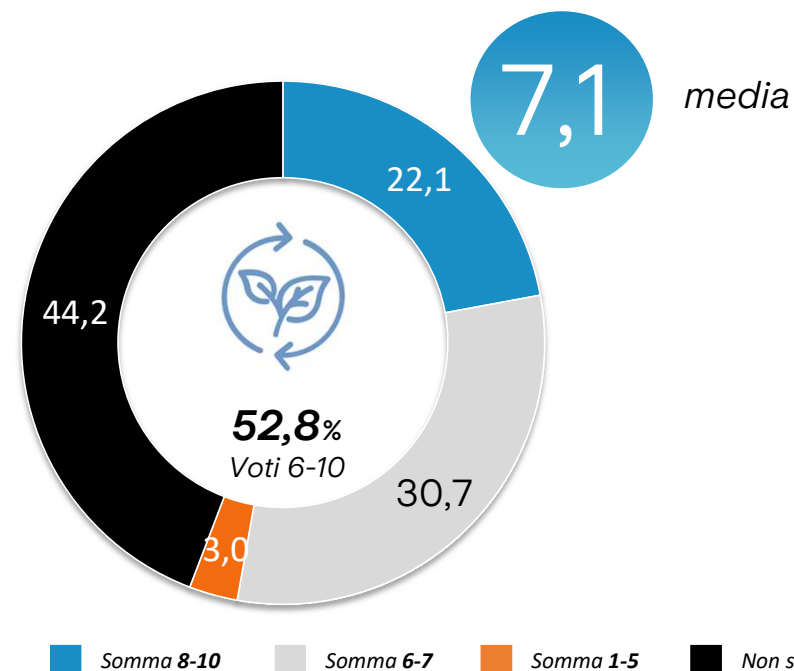
- Si', lo conoscevo e mi è capitato di vederlo in giro per il comune
- Si', lo conoscevo ma non l'ho mai visto in giro per il comune
- No, non lo conoscevo



Valori %. Base: totale campione

EJ.4 Quanto ritiene utile il servizio dello steward ambientale? - Scala da 1 a 10

## UTILITÀ STEWARD AMBIENTALE



# Capitolo 4

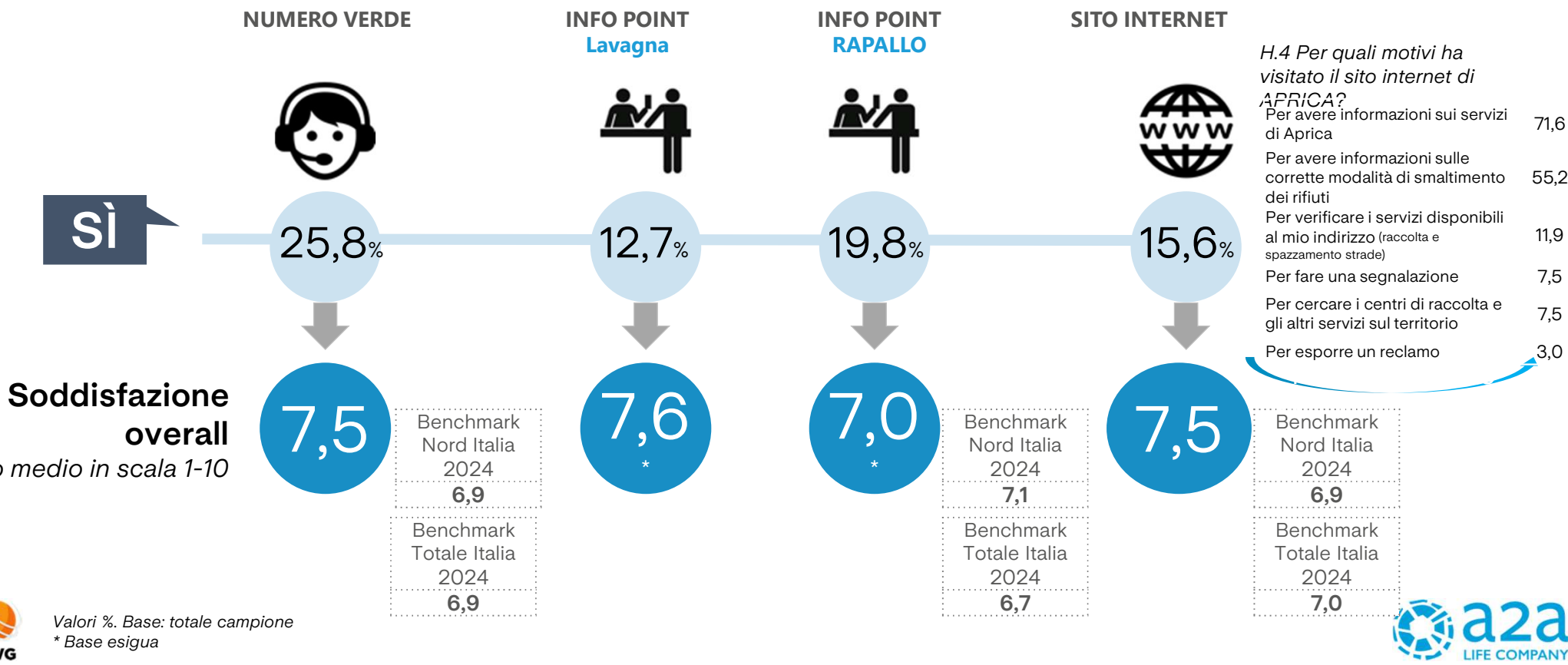
I canali di contatto con Aprica

78

# I canali di contatto: utilizzo e soddisfazione –

Il più utilizzato è il call center, buona la soddisfazione in generale

H.1 Nell'ultimo anno le è capitato di contattare il servizio di **numero verde** di APRICA per richiedere informazioni o per risolvere problematiche? – H.3 Nell'ultimo anno, Le è mai capitato di navigare sul **sito internet** di APRICA? – H.6 Nell'ultimo anno si è mai recato presso lo **sportello** di APRICA per richiedere informazioni o per risolvere problematiche?

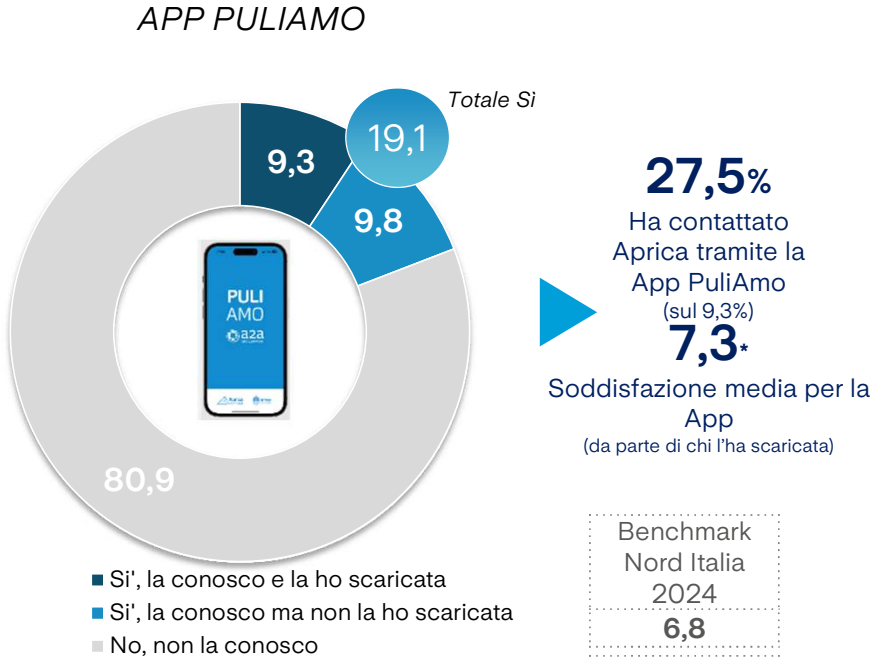
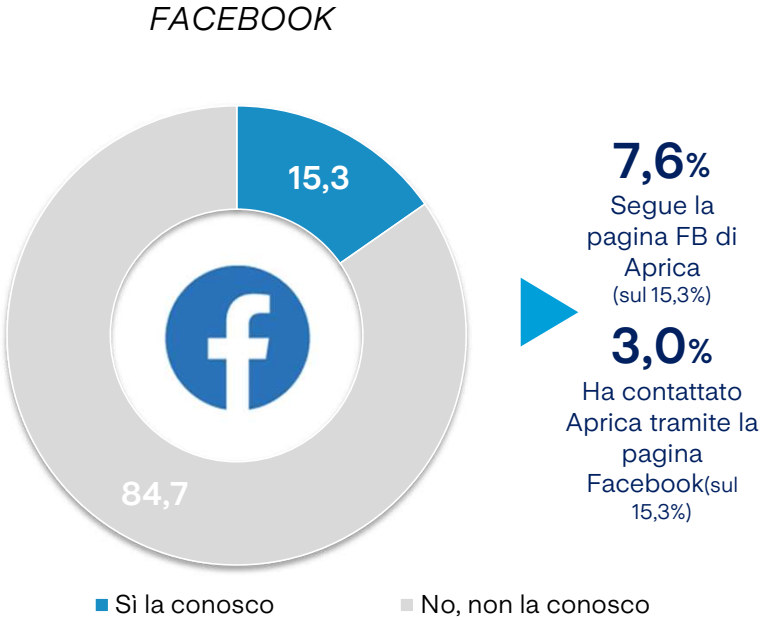


# Conoscenza e utilizzo dei social media Aprica

La pagina FB è conosciuta da meno del 10% (e seguita dal 2%). Meno del 10% dichiara di aver scaricato la App

I.8 Lei è a conoscenza del fatto che Aprica ha una sua pagina Facebook? - I.9 Lei segue la pagina Facebook di Aprica e quindi le compaiono in bacheca i post di Aprica? I.10 Lei ha mai contattato Aprica tramite la sua pagina Facebook?

II.11 Lei conosce la App PuliAmo? I.12 Lei ha mai contattato Aprica tramite la App? I.13 Quanto e' soddisfatto complessivamente della App PuliAmo?



Benchmark Nord Italia 2024
6,8
Benchmark Totale Italia 2024
6,6



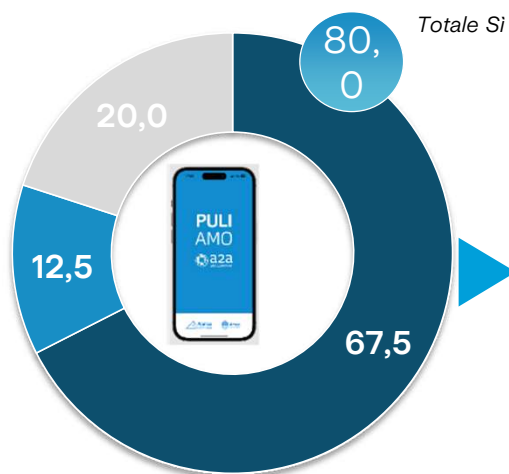
Valori %. Base: totale campione  
\* Base esigua



## Dettaglio sulla app Puliamo di Aprica

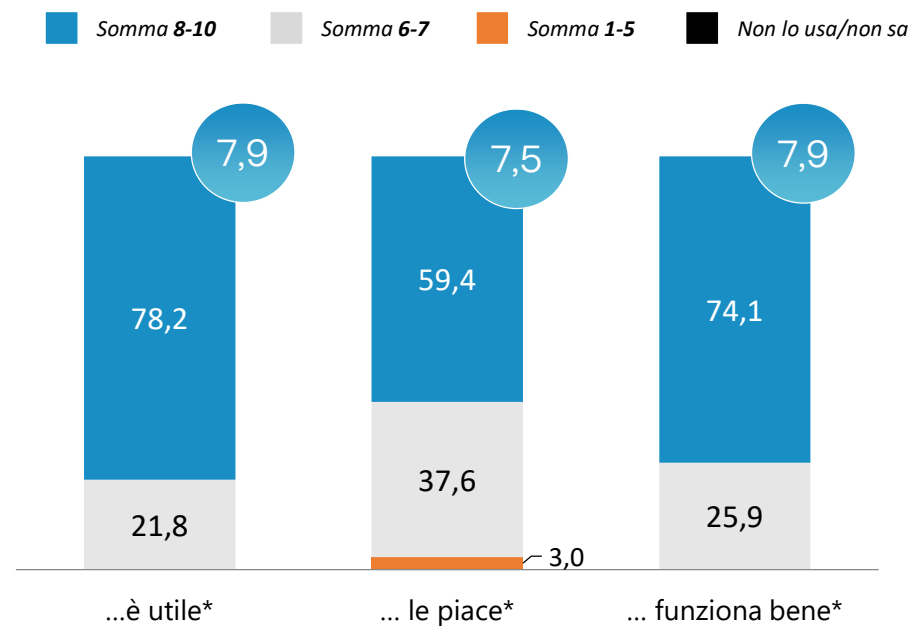
La funzionalità è conosciuta dalla maggior parte di coloro che hanno scaricato la App

I.14 Lei conosce la funzionalità all'interno della App Puliamo che consente di scannerizzare il codice a barre di un prodotto e restituire il giusto conferimento nei rifiuti?



- Si', la conosco e la ho utilizzata
- Si', la conosco ma non la ho utilizzata
- No, non la conosco

I.15 In una scala da 1 a 10 dove 1=per nulla e 10=moltissimo, quanto questa funzione presente sulla App...



Valori %. Base: chi conosce la app Puliamo  
\* Base esigua



*"There is nothing so stable as change"*  
**Bob Dylan**



**Valori, comportamenti, gusti, consumi e scelte politiche. Leggerli e anticiparli è la nostra missione.**

Fondata a Trieste nel 1981, SWG progetta e realizza ricerche di mercato, di opinione, istituzionali, studi di settore e osservatori, analizzando e integrando i trend e le dinamiche del mercato, della politica e della società.

SWG supporta i propri clienti nel prendere le decisioni strategiche, di comunicazione e di marketing, attraverso la rilevazione, la comprensione e l'interpretazione del pensiero e dei comportamenti dell'opinione pubblica e degli stakeholder, alla luce delle dinamiche degli scenari sociali, politici ed economici, utilizzando metodologie affidabili e innovative.

- ✓ **AFFIDABILITÀ**, 40 ANNI DI ESPERIENZA SUL MERCATO E MANAGERIALITÀ
- ✓ **INNOVAZIONE**, DEGLI STRUMENTI, DEI PROCESSI E DEI CONTENUTI
- ✓ **CURA ARTIGIANALE**, PERSONALIZZAZIONE DELL'OFFERTA E CENTRALITÀ DELL'INTERPRETAZIONE
- ✓ **DATI**, MOLTEPLICITÀ DELLE FONTI E FIELDWORK PROPRIETARIO
- ✓ **ALGORITMI**, SOLUZIONI AFFIDABILI E SCALABILI
- ✓ **PERSONE**, ETICA PROFESSIONALE E RIGORE METODOLOGICO

**SWG S.p.A. - Società Benefit da dicembre 2022**

SWG è membro di ASSIRM, ASSEPRIM, MSPA e ESOMAR. Sistema di gestione certificato ai sensi della norma UNI EN ISO 9001:2015. Privacy Policy adeguata al GDPR.

SWG S.p.A., in coerenza con gli obiettivi di beneficio comune recepiti nello statuto sociale e con il Codice Etico della società, ha ottenuto la certificazione della parità di genere ai sensi della prassi UNI/PdR 125:2022. La finalità del Sistema di certificazione della parità di genere alle imprese è quella di favorire l'adozione di politiche per la parità di genere e per l'empowerment femminile a livello aziendale e quindi di migliorare la possibilità per le donne di accedere al mercato del lavoro, di leadership e di armonizzazione dei tempi vita-lavoro.

## TRIESTE

Via San Giorgio 1 - 34123  
Tel. +39 040 362525  
Fax +39 040 635050

## MILANO

Via G. Bugatti 5 - 20144  
Tel. +39 02 43911320  
Fax +39 040 635050

## ROMA

Piazza di Pietra 44 - 00186  
Tel. +39 06 42112  
Fax +39 06 86206754

## BRUXELLES

Chaussée d'Alsemberg, 1084  
Boite 5 - B1180 Brussels  
[info@pollingeurope.eu](mailto:info@pollingeurope.eu)

[swg.it](http://swg.it) | [info@swg.it](mailto:info@swg.it) | [pec: info@pec.swg.it](mailto:pec:info@pec.swg.it)



@swg\_research



@swg\_research



SWG S.p.A.

# **CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

**DIREZIONE AMBIENTE**

**UFFICIO CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

## **SITUAZIONE GESTIONALE**

### **SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA**

**RELAZIONE EX ART. 30 D. LGS. n. 201/2022**

**SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI**

**NEL BACINO DEL GOLFO PARADISO E VALLI DEL LEVANTE**

**Comuni di Avegno, Bargagli, Bogliasco, Borzonasca, Camogli, Carasco, Cicagna, Cogorno, Coreglia Ligure, Favale di Malvaro, Leivi, Lorsica, Lumarzo, Mezzanego, Moconesi, Ne, Neirone, Orero, Pieve Ligure, Recco, Rezzoaglio, San Colombano Certenoli, Santo Stefano d'Aveto, Sori, Tribogna, Uscio**

**RICOGNIZIONE PERIODICA AL 16/12/2025**



# SOMMARIO

<b>1. CONTESTO DI RIFERIMENTO .....</b>	<b>3</b>
A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE .....	4
a. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani.....	4
b. Spazzamento e lavaggio delle strade .....	6
c. Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TARI e rapporti con gli utenti.....	7
d. Campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.....	7
e. Gestione e manutenzione dei Centri del Riutilizzo esistenti .....	8
f. Monitoraggio e controllo.....	8
g. Eventuali servizi aggiuntivi nei limiti del perimetro della Gestione integrata dei rifiuti .....	8
B) CONTRATTO DI SERVIZIO .....	9
C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO .....	11
<b>2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO .....</b>	<b>13</b>
<b>AZIENDA MULTISERVIZI E D'IGIENE URBANA GENOVA S.P.A. – IN FORMA ABBREVIATA A.M.I.U. GENOVA S.P.A.</b> .....	<b>13</b>
<b>IDEALSERVICE SOC. COOP.</b> .....	<b>15</b>
<b>SAN GERMANO S.P.A.</b> .....	<b>20</b>
<b>3. ANDAMENTO ECONOMICO .....</b>	<b>23</b>
<b>4. QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>24</b>
<b>5. OBBLIGHI CONTRATTUALI.....</b>	<b>27</b>
<b>6. CONSIDERAZIONI FINALI.....</b>	<b>27</b>

## 1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

Il servizio pubblico locale a rete di rilevanza economica oggetto della presente relazione è relativo alla gestione integrata dei rifiuti urbani nel bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante il quale interessa i seguenti Comuni: Avegno, Bargagli, Bogliasco, Borzonasca, Camogli, Carasco, Cicagna, Cogorno, Coreglia Ligure, Favale di Malvaro, Leivi, Lorsica, Lumarzo, Mezzanego, Moconesi, Ne, Neirone, Orero, Pieve Ligure, Recco, Rezzoaglio, San Colombano Certenoli, Santo Stefano d'Aveto, Sori, Tribogna, Uscio.

Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi del servizio oggetto dell'affidamento:

- D. Lgs. 152/2006;
- D.L. 138/2011;
- L.R. 1/2014;
- D. Lgs. 50/2016;
- D. Lgs. 175/2016;
- L. 205/2017;
- D. Lgs. 201/2022;
- L.R. 13/2023;
- Piani d'ambito e metropolitano per la gestione dei rifiuti.

Con Deliberazione del Comitato d'Ambito della Regione Liguria n. 12 del 17/02/2020 è stato chiarito che alla luce delle disposizioni di cui al Tit. 3 della L. R. 24/02/2014, n. 1 e ss.mm.ii., Città Metropolitana di Genova è da individuarsi quale Ente di Governo d'Ambito (EGATO) del territorio metropolitano ad intervenuto affidamento del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per i bacini d'ambito definiti a regime dalla pianificazione territoriale di settore.

Si evidenzia che con Legge Regionale n. 13/2023, in recepimento del D. Lgs. 201/2022, è stata istituita l'Agenzia regionale ligure per i rifiuti (ARLIR), alla quale vengono attribuiti i compiti di regolazione ARERA per gli impianti (prima in capo a Regione) e per i servizi svolti nei bacini tariffari (in capo a Città Metropolitana per ciascun Comune in cui era già operativo il servizio integrato a regime); restano in capo a Province e Città Metropolitana le funzioni di controllo di gestione del servizio integrato rifiuti, prevedendo originariamente un periodo transitorio fino al 31.12.2023.

La L.R. n. 20/2023 (*"Disposizioni collegate alla legge di stabilità della Regione Liguria per l'anno finanziario 2024"*), all'art. 60, modificativo dei commi 62, 66 e 71 dell'art. 1 della legge n. 13/2023 istituiti dell'Agenzia regionale ligure per i rifiuti, ha previsto un successivo differimento di un anno, dal 1° gennaio 2024 al 1° gennaio 2025, del termine relativo all'esercizio delle funzioni di ARLIR. Il pieno esercizio di tali funzioni connesse all'applicazione del regime di regolazione di servizi sarà previsto a decorrere dal 1° gennaio 2025.

## A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

L'attività sottostante l'affidamento è il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, costituito dal complesso delle attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani, trattamento e smaltimento, trattamento e recupero, spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti. Quest'ultima attività, pur essendo parte del perimetro di affidamento, è attualmente svolta dalle amministrazioni comunali del territorio del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante, essendo ancora vigente la gestione della tariffazione secondo regime tributario.

Il servizio è stato affidato in appalto attraverso individuazione dell'operatore mediante gara. Il soggetto aggiudicatario è stato il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) costituito dalle società AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.

Tale affidamento è stato disposto con la determina dirigenziale n. 902/2023 del 19/04/2023, ed è divenuto efficace mediante approvazione della determina dirigenziale n. 1090/2023 del 15/05/2023, essendosi concluse con esito positivo le verifiche in ordine al possesso dei requisiti generali e di qualificazione, previsti dall'articolo 80 e dall'articolo 83 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016, n.50.

L'avvio del servizio affidato è stato effettuato il 01/12/2023 a seguito della stipula del relativo contratto avvenuta il 12/09/2023.

Il territorio del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante è composto da 26 amministrazioni comunali, ciascuna delle quali costituisce anche ambito tariffario, nonché gestionale per l'espletamento dei servizi.

Il servizio è svolto, in conformità a quanto previsto da Capitolato Speciale d'Appalto (CSA) ed allegati, nelle modalità previste secondo piano esecutivo, aggiornato annualmente. Le modalità di svolgimento dei servizi sono oggetto di opportuna progettazione da parte del Gestore del servizio al fine di tenere in considerazione delle caratteristiche di ciascun Comune, in riferimento alle caratteristiche urbanistiche, demografiche, geografiche, ad eventuali variazioni stagionali, nonché alle specifiche esigenze e richieste rese note dalle amministrazioni comunali competenti.

In particolare, il servizio prevede l'esecuzione delle seguenti attività:

### **a. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani**

- la raccolta dei rifiuti urbani, così come definiti dall'art. 183, comma 1, lett. b ter), del D. Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 e s.m.i., conferiti in forma differenziata, ricomprendente, in particolare, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - la raccolta dei rifiuti tessili;
  - la raccolta a domicilio della frazione biodegradabile da aree verdi private;
  - la raccolta separata di medicinali scaduti;
  - la raccolta di pile usate;
  - la raccolta degli oli esauriti;
  - la raccolta dei rifiuti in forma differenziata e della frazione differenziata prodotti nelle aree interessate da fiere e manifestazioni varie;
  - la raccolta a domicilio differenziata della frazione organica;

- la raccolta a domicilio dei rifiuti urbani ingombranti;
- la raccolta in forma differenziata dei seguenti imballaggi, oggetto di recupero e riciclaggio ai sensi dell'art. 222 del D. Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 e s.m.i., nonché di altre frazioni di rifiuti urbani conferiti in modo differenziato:
  - Carta, cartone;
  - Imballaggi in plastica;
  - Vetro ed imballaggi in vetro;
  - Imballaggi metallici (alluminio e banda stagnata);
  - Imballaggi in legno;
- la rimozione dei rifiuti urbani abbandonati di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade o aree pubbliche o sulle strade o aree private ad uso pubblico;
- raccolta e trasporto dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni, nonché degli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriali;
- l'attività di avvio a recupero delle frazioni differenziate;
- il servizio di trasporto e conferimento agli impianti di recupero/trattamento/smaltimento delle tipologie raccolte in forma differenziata raccolti direttamente e/o tramite Centri di raccolta (CDR) secondo quanto disciplinato dai Regolamenti Comunali e/o altre disposizioni;
- la pulizia delle aree di esposizione, a uso pubblico, dei contenitori per la raccolta;
- la manutenzione dei contenitori, delle attrezzature e dei veicoli per lo svolgimento del servizio in appalto;
- l'acquisto delle forniture necessarie per l'esecuzione a regola d'arte dei servizi;
- installazione di GPS su mezzi utilizzati per il presente appalto, tramite il quale sia consentito il rilievo della posizione del mezzo, la trasmissione e registrazione su server remoto del tracciato dei percorsi in itinere e quelli effettuati, nel rispetto di quanto prescritto dal Garante per la protezione dei dati personali e dalla normativa di settore;
- la distribuzione di contenitori e di attrezzature necessarie alla raccolta domiciliare e/o di prossimità alle utenze dell'intero territorio comunale, comprese le attrezzature per le utenze non domestiche;
- la gestione dei centri di raccolta comunali per i rifiuti urbani siti nei Comuni appartenenti al Bacino, nonché la realizzazione di nuovi Centri in accordo con i Comuni interessati e la Città Metropolitana;
- la nomina/individuazione di un responsabile tecnico del CdR;
- la gestione delle stazioni ecologiche itineranti (tipo Ecovan e/o Ecocar);
- la gestione di eco-compattatori ed eco-isole già installati, comprese le attività di svuotamento, trasporto e recupero;

- sono esclusi dai servizi in appalto i rifiuti speciali derivanti da lavorazioni industriali, artigianali, agricole o attività commerciali e di servizi secondo la normativa vigente.

**b. Spazzamento e lavaggio delle strade**

- Lo spazzamento manuale o meccanico dei rifiuti provenienti dalle sedi stradali, marciapiedi, piazze, aree pubbliche (tra cui, a titolo di esempio, parcheggi non in concessione, piste ciclabili e viabilità interna alle aree verdi non in concessione), aree di pertinenza delle scuole o aree private comunque soggette, anche temporaneamente, ad uso pubblico. Per spazzamento e/o pulizia si intende la rimozione di qualsiasi tipo di rifiuto, ivi compreso il fango o i vegetali infestanti cresciuti spontaneamente, che si formano nei cordoli stradali e sui marciapiedi. Sono escluse da questo servizio le zone di proprietà privata anche se non recintate;
- in particolare, per i servizi di spazzamento e di igiene urbana si considerano rientranti nella nozione di territorio interessato dall'erogazione del servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - i. le strade e le piazze classificate "comunali" ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126 e le nuove strade comunali la cui costruzione viene notificata al Gestore dai Comuni;
  - ii. le strade vicinali classificate di uso pubblico ai sensi della legge 12 febbraio 1958 n. 126;
  - iii. le strade private comunque soggette ad uso pubblico purché dotate di tutti i seguenti requisiti:
    - aperte permanentemente al pubblico transito senza limitazioni di sorta (cartelli, sbarre, cancelli, catene, cippi, ecc.);
    - dotate di regolare pavimentazione permanente sulla carreggiata e sui marciapiedi;
    - dotate di regolare sistema di smaltimento delle acque piovane (tombinatura, bocche di lupo, caditoie, pozzetti di sedimentazione, cunette);
  - iv. i marciapiedi delle strade sopraelencate;
  - v. la viabilità all'interno delle aree a verde recintate, quali parchi e giardini;
  - vi. piste ciclabili e ciclo-pedonali;
- Si ritiene inclusa nell'attività di spazzamento l'attività di rimozione e raccolta dei rifiuti presenti sulle tombinature, nelle canalette e nelle cunette delle sedi stradali interessate dall'attività di spazzamento e lavaggio;
- lavaggio delle aree di cui ai punti precedenti;
- svuotamento cestini gettacarte ed eventuale pulizia nell'area circostante nel raggio di 2 m, e trasporto ad impianto di destino;

- la raccolta di rifiuti di qualunque natura o provenienza, giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico, così come definiti dall'art. 183, comma 1 lett. b ter), del D. Lgs. 3 Aprile 2006 n. 152 s.m.i.;
- fornitura ed installazione di apposita segnaletica verticale con indicato il divieto di sosta e parcheggio nei giorni e nelle fasce orarie di spazzamento lungo le strade con parcheggio parallelo lungo la strada e aree a manovra e parcheggio pubbliche;
- installazione di GPS su mezzi di spazzamento utilizzati per il presente appalto, tramite il quale sia consentito il rilievo della posizione del mezzo, la trasmissione e la registrazione su server remoto del tracciato dei percorsi in itinere e quelli effettuati, nel rispetto di quanto prescritto dal Garante per la protezione dei dati personali e dalla normativa di settore;
- il servizio di pulizia spiagge e scogliere, non in concessione, prevede: interventi ordinari e straordinari (a seguito di mareggiate ed eventi meteorologici eccezionali) di pulizia dell'arenile, vagliatura arenile, raccolta mediante svuotamento dei contenitori. Tali interventi dovranno essere effettuati in coerenza con la normativa vigente in tema di recupero dei rifiuti in mare e nelle acque interne e per la promozione dell'economia circolare.

**c. Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TARI e rapporti con gli utenti**

- Qualora attivato quale servizio integrativo e con delega ai sensi dell'art. 2.4 della Delibera ARERA 15/2022/R/rif, l'implementazione e gestione di sportelli operativi e numeri di telefono dedicati agli utenti per:
  - o segnalazione di disservizi;
  - o prenotare la raccolta di rifiuti ingombranti e degli sfalci;
  - o segnalare la presenza di rifiuti abbandonati o fuori cassonetto;
  - o segnalare la rottura o il malfunzionamento di contenitori stradali;
  - o avere informazioni circa il servizio offerto;
  - o le funzionalità richieste a seguito degli adempimenti ARERA.

**d. Campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbani**

- Svolgimento di campagne informative e di educazione ambientale sulle diverse fasi del ciclo integrato di gestione dei rifiuti, sulle attività necessarie alla chiusura del ciclo, nonché sull'impatto ambientale nel territorio di riferimento secondo le direttive di Città metropolitana e dei Comuni del Bacino;
- promozione del compostaggio domestico (realizzazione di seminari formativi/informativi rivolti agli utenti, redazione e diffusione di materiale informativo riguardante l'autocompostaggio, la modalità di registrazione all'autocompostaggio, la riduzione della tariffa dovuta per la gestione dei rifiuti urbani);

- promozione della prevenzione della produzione di rifiuti urbani, ossia misure di prevenzione adottate prima che una sostanza, un materiale o un prodotto sia diventato un rifiuto, che riducono:
  - i. la quantità dei rifiuti, anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita;
  - ii. gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana;
  - iii. il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti.

e. **Gestione e manutenzione dei Centri del Riuso esistenti**, nonché realizzazione (ai sensi dell'allegato 2 alla D.G.R. 954/2015 del 15/11/2019) di nuovi Centri del Riuso concordati con i Comuni interessati e Città Metropolitana.

f. **Monitoraggio e controllo**

- Attuazione per l'intera durata del contratto e per ciascun Comune oggetto del servizio di un Piano di controllo della conformità dei conferimenti, che prevede controlli a campione dei rifiuti conferiti dalle utenze per verificare l'effettiva compatibilità tra rifiuto conferito e contenitore al fine di supportare le utenze rispetto alla corretta modalità di conferimento dei rifiuti e di rilevare eventuali criticità;
- piano di controllo del materiale derivante dalla raccolta differenziata anche mediante analisi merceologiche in coerenza e congruità con il Piano di controllo della conformità;
- tutte le altre attività di monitoraggio previste dal presente Capitolato;
- il controllo per ogni Comune non inferiore su base annua al 15% degli iscritti all'Albo Compostatori al 1° gennaio dell'anno di riferimento previsto dai metodi di calcolo delle percentuali di raccolta differenziata (Deliberazione della Giunta regionale n. 151/2017 come aggiornata dalle D.G.R. n. 412 in data 21 maggio 2019 e dalla D.G.R. n. 501 in data 1° giugno 2022).

g. **Eventuali servizi aggiuntivi nei limiti del perimetro della Gestione integrata dei rifiuti**

Costituiscono attività esterne al servizio in appalto, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche;
- derattizzazione;
- disinfestazione;
- spazzamento e sgombero della neve;
- cancellazione scritte vandaliche;
- defissione di manifesti abusivi;
- gestione dei servizi igienici pubblici;
- gestione del verde pubblico;
- pulizia e disinfezione delle fontane.

Le modalità di svolgimento dei servizi sono state oggetto di opportuna progettazione al fine di tenere in considerazione delle peculiarità di ciascun Comune, in riferimento alle caratteristiche urbanistiche, demografiche, geografiche, ad eventuali variazioni stagionali, nonché alle specifiche esigenze e richieste rese note dalle amministrazioni comunali competenti.

Con la legge 27 dicembre 2017, n. 205, il legislatore ha assegnato all'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA) le funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*. Tali attribuzioni sono state peraltro recentemente confermate anche dall'art. 7, D. Lgs. 201/2022.

Il quadro economico, originariamente definito anche a livello aggregato per tutto il Bacino di affidamento dal piano economico finanziario presentato quale allegato al contratto di servizio, è allo stato attuale sottoposto ad etero-integrazione secondo i termini e le modalità previste dalla regolazione di settore.

La definizione tariffaria è condotta mediante validazione di piani economico-finanziari di durata quadriennale, aggiornati con cadenza biennale; Città Metropolitana di Genova ha curato la validazione per il biennio 2024-2025, mentre ARLIR (attuale Ente Territorialmente Competente – ETC – alla validazione dei PEF del servizio) ha validato i successivi ulteriori aggiornamenti intervenuti per l'anno 2025. Successivamente tali PEF saranno approvati da ARERA.

L'aggiornamento del piano economico finanziario validato, relativo a ciascuna amministrazione comunale, è stato quindi trasmesso a ciascun Comune competente affinché il Consiglio Comunale potesse provvedere all'approvazione della TARI (regime di tributo comunale).

#### B) CONTRATTO DI SERVIZIO

**Oggetto del contratto:** è il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, così come definito dalla regolazione di settore, comprendente le attività di raccolta e trasporto; trattamento e smaltimento; trattamento e recupero; spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

**Data di approvazione, durata – scadenza affidamento:** il contratto di servizio è stato sottoscritto dalle parti in data 12 settembre 2023, per una durata di cinque anni con opzione di rinnovo per ulteriori cinque anni. La decorrenza dell'affidamento ha avuto inizio in data 1° dicembre 2023, pertanto, avrà termine in data 30 novembre 2028, salvo attivazione dell'opzione di rinnovo per ulteriori cinque annualità secondo le modalità previste dal capitolato speciale d'appalto.

**Valore complessivo e su base annua del servizio affidato:** attraverso l'esito della gara per l'appalto del servizio, è stato definito il quadro economico del servizio nel Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante per il periodo 2023-2028 nei seguenti termini di seguito riportati:

	<b>COSTO COMPRENSIVO DI ONERI DI SICUREZZA CON RIBASSO (IN EURO, IVA 10% ESCLUSA)</b>
--	---



annuale	<b>8.376.723,85</b>
complessivo	<b>41.883.619,25</b>

Si precisa che, a causa dell'etero-integrazione da parte dell'Autorità di regolazione di settore (ARERA) anche in materia tariffaria, gli importi sopra richiamati sono sottoposti a revisione periodica a seguito dello svolgimento delle attività di predisposizione e validazione dei piani economico-finanziari.

**Criteri tariffari:** la regolazione tariffaria per il servizio dei rifiuti urbani è stata affidata con legge 27 dicembre 2017, n. 205, all'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente (ARERA). La prima formulazione della regolazione tariffaria per il settore è stata introdotta con il provvedimento denominato "*Metodo tariffario servizio integrato di gestione dei rifiuti*" (MTR), allegato alla deliberazione ARERA 443/2019/R/Rif e ss.mm.ii. fino al 2021.

Dal 2022 al 2025 la regolazione tariffaria è stata disciplinata secondo il MTR-2, allegato alla deliberazione ARERA 363/2021/R/rif e ss.mm.ii.; a partire dal 2026, la regolazione tariffaria sarà disciplinata per il quadriennio 2026-2029 secondo il MTR-3, allegato alla deliberazione ARERA 397/2025/R/rif.

I PEF relativi agli anni 2024 e 2025 sono stati aggiornati e validati per ogni Comune del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante.

#### **Principali obblighi posti a carico del Gestore in termini di investimenti, qualità dei servizi, costi dei servizi per gli utenti:**

- In merito alla pianificazione degli investimenti, l'affidamento del servizio prevede impegni vincolanti, già esplicitati nei documenti alla base dell'appalto, per la realizzazione di investimenti attinenti ai diversi ambiti dello svolgimento dei servizi oggetto di affidamento. In particolare si richiamano:
  - l'acquisto di nuove attrezzature per la raccolta dei rifiuti, conformi allo standard UNI 11686:2017 relativo alla colorazione e segnaletica visiva delle unità, al fine di facilitare il conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e di standardizzare la colorazione delle unità presenti sul territorio;
  - l'acquisto di nuovi automezzi meno inquinanti al fine di ridurre l'impatto ambientale dell'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani (mezzi conformi alle specifiche previste da Criteri Ambientali Minimi, approvati dal Ministero della Transizione Ecologica in data 17 giugno 2021);
  - implementazione di un sistema informatico dedicato alla rendicontazione dei servizi, accessibile anche da Città Metropolitana di Genova e dalle amministrazioni comunali ai fini del monitoraggio del servizio;
  - potenziamento del portale informatico dedicato all'accoglimento di segnalazioni, reclami e richieste di informazioni da parte degli utenti e sua estensione a tutti i Comuni del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante;

- installazione di un sistema di tracciamento GPS per gli automezzi impiegati per lo svolgimento dei servizi.
- In materia di qualità dei servizi, il Gestore affidatario è tenuto al rispetto degli standard previsti da contratto di servizio, nonché degli standard di qualità tecnica e contrattuale introdotti dalla regolazione di settore, mediante diversi provvedimenti, introdotti gradualmente a partire dal 2022.
- In riferimento ai costi dei servizi sostenuti dagli utenti, attualmente tutti i 26 Comuni del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante presentano un regime tariffario di natura tributaria (cd. "TARI tributo").

In tale contesto, ai sensi della regolazione di settore e della normativa vigenti, l'importo quantificato all'interno del piano economico finanziario si qualifica quale limite massimo per la determinazione della tariffa. Questa è approvata dal Consiglio Comunale competente, ai sensi della L. 147/2013, secondo quanto previsto dal D.P.R. 158/1999.

L'affidamento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante non determina impatti sulle finanze di Città Metropolitana di Genova in quanto i costi sostenuti dal soggetto affidatario per il normale svolgimento delle attività oggetto di appalto, nonché per gli investimenti connessi, in coerenza con la regolazione di settore (la quale si basa sul principio generale del recupero integrale dei costi - *full cost recovery*) trovano loro copertura all'interno della TARI, tributo comunale approvato e riscosso dai Comuni del Bacino; pertanto, secondo quanto definito anche dal Contratto di servizio, i Comuni provvedono a liquidare direttamente il Gestore operativo.

Il Gestore è tenuto al rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia.

Si ricorda altresì che i servizi di spazzamento e lavaggio hanno natura indivisibile e che con il servizio di raccolta rifiuti, per la loro rilevanza dal punto di vista igienico-sanitario, devono essere garantiti universalmente a tutti gli utenti anche in presenza di eventuali morosità.

### C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

Tramite struttura di Città Metropolitana di supporto al RUP e al DEC, viene effettuata trimestralmente la verifica della gestione e dell'erogazione del servizio reso attraverso l'analisi delle segnalazioni eventualmente effettuate, dei dati che periodicamente deve fornire il Gestore operativo, e di sopralluoghi effettuati direttamente sul territorio.

Il Direttore dell'Esecuzione del Contratto è coadiuvato da Direttori Operativi, individuati dalle amministrazioni comunali quali referenti del direttore stesso ai fini dello svolgimento dell'attività di vigilanza e controllo dei servizi.

Al fine di condurre la propria attività di controllo e monitoraggio, Città Metropolitana dispone sia di poteri ispettivi, sia di poteri di richiesta di dati, documenti, informazioni e rapporti, sia, infine, di poteri di indagine ed analisi sulla qualità del servizio erogato e sul grado di soddisfazione dell'utenza. È in ogni caso fatto salvo il diritto della Città Metropolitana di richiedere al Gestore i documenti, gli atti e le informazioni attinenti al servizio affidato, che la stessa ritenga necessari.

Nell'ambito dei controlli l'Ente territorialmente competente verifica, tra l'altro, la piena rispondenza tra i beni strumentali e loro pertinenze, necessari per lo svolgimento del servizio.

È stato, inoltre, istituito un Tavolo Tecnico di Monitoraggio del Servizio, che prevede incontri periodici tra RUP, DEC, Referenti e Responsabili di zona del Gestore e DO dei Comuni del territorio.

I rapporti tra le amministrazioni coinvolte nel corso del 2025 sono stati definiti da appositi atti e protocolli operativi ai sensi dell'art. 15 della L. 241/1990 in cui sono state stabilite le attività di competenza e le materie concorrenti, anche ai sensi dell'art. 198, comma 1, del D. Lgs.152/2006, nonché i ruoli e i rapporti intercorrenti tra la Città Metropolitana e i singoli Comuni, tra Comuni e Appaltatore e tra i Comuni stessi.

Il Contratto prevede che tramite l'attività di controllo vengano forniti dati prestazionali riferiti ad indicatori di performance utili a valutare la qualità del servizio offerto e ad evidenziare tempestivamente eventuali problematiche tecniche e/o amministrative.

Inoltre, ai sensi di quanto previsto dal Capitolato Speciale d'Appalto, il Gestore ha reso disponibile un Sistema Informativo di gestione dei dati, costituito da un sistema di controllo al quale la Città Metropolitana e i Comuni possono accedere da remoto, in qualsiasi momento, per la consultazione di tutte le informazioni necessarie al controllo dei servizi effettuati. Tale sistema è finalizzato a garantire: a) tracciabilità dei rifiuti; b) contabilizzazione delle utenze; c) controllo e monitoraggio dello svolgimento dei servizi; d) gestione delle segnalazioni e dei reclami da parte dell'utenza.

Le informazioni, tratte dal Sistema Informativo, vengono utilizzate per la redazione dei report da allegare alla relazione trimestrale di attestazione della regolare esecuzione del servizio svolto.

Città Metropolitana di Genova, DEC e DO verificano il corretto svolgimento delle prestazioni affidate mediante analisi di segnalazioni, reclami e richieste informazioni eventualmente formulati dalle Amministrazioni Comunali e dagli utenti. Tale attività è affiancata dalla verifica dei dati trasmessi dal Gestore in merito alla consuntivazione dei servizi resi tramite il Sistema Informativo. Città Metropolitana di Genova provvede altresì, con proprio personale, ad attività di sopralluogo a campione presso i territori del bacino, verificando lo stato del servizio e rilevando eventuali elementi di criticità presenti.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

Il servizio è stato affidato in appalto attraverso individuazione dell'operatore mediante gara. Il soggetto aggiudicatario è stato il Raggruppamento Temporaneo di Imprese (RTI) costituito dalle società AMIU Genova S.p.A., Idealservice Soc. Coop. e San Germano S.p.A.

### **AZIENDA MULTISERVIZI E D'IGIENE URBANA GENOVA S.P.A. – IN FORMA ABBREVIATA A.M.I.U. GENOVA S.P.A.**

<b>Sede legale</b>	GENOVA (GE) VIA D'ANNUNZIO 27 E 75 CAP 16121
<b>Domicilio digitale/PEC</b>	<a href="mailto:amiu@pec.amiu.genova.it">amiu@pec.amiu.genova.it</a>
<b>Indirizzo internet</b>	<a href="http://www.amiu.genova.it">www.amiu.genova.it</a>
<b>Numero REA</b>	GE – 355781
<b>Codice fiscale e n.iscr. al Registro Imprese</b>	03818890109
<b>Partita IVA</b>	03818890109

### **OGGETTO SOCIALE:**

La società, nell'ambito di quanto previsto dalle lettere a), b), d) ed e) di cui all'art.4 del D. Lgs. n. 175 del 19 agosto 2016 e ss.mm.ii., ha quale oggetto sociale:

- 1) raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti urbani e speciali non pericolosi e pericolosi, di rifiuti assimilabili agli urbani e di rifiuti da imballaggi;
- 2) pulitoria delle strade;
- 3) servizio rifiuti domestici ingombranti;
- 4) sgombero neve;
- 5) progettazione, realizzazione e gestione discariche per rifiuti urbani, speciali, pericolosi e non pericolosi e da imballaggi;
- 6) realizzazione e/o gestione di impianti di produzione di energia da rifiuti di ogni genere;
- 7) realizzazione e/o gestione di impianti di produzione di selezione e trasformazione dei rifiuti in genere;
- 8) raccolta, trasporto e smaltimento di rifiuti ospedalieri;
- 9) incenerimento di rifiuti urbani, speciali e di rifiuti ospedalieri;
- 10) raccolta differenziata di rifiuti urbani e di rifiuti urbani pericolosi, con relativo trasporto e smaltimento;
- 11) raccolta siringhe;
- 12) bonifica aree da rifiuti di qualsiasi natura, anche per esecuzione di ordinanze sindacali in danno dei proprietari;
- 13) bonifica di terreni contaminati;

- 14) gestione e cura del verde pubblico;
- 15) pulizia caditoie, griglie stradali, gallerie stradali, sottopassi viari e pedonali;
- 16) fornitura di consulenza, assistenza e servizi nel campo dell'igiene ambientale e della sicurezza sul lavoro;
- 17) fornitura di analisi di laboratorio per conto terzi per controlli di carattere ambientale;
- 18) organizzazione e gestione di corsi per la diffusione e l'applicazione delle conoscenze scientifiche, tecnologiche, gestionali e organizzative nei campi di proprio interesse;
- 19) elaborazione di progetti e direzione dei lavori di opere da realizzare per conto proprio o commissionate da soggetti terzi;
- 20) gestione di servizi di rilevanza economica e imprenditoriale per il tempo libero;
- 21) ogni altro servizio di rilievo economico e imprenditoriale che risponda ad esigenze pubbliche, di utilità sociale e di tutela ambientale, con riguardo anche alla gestione di stabilimenti diurni, termali e balneari;
- 22) gestione di servizi di supporto tecnico amministrativo per le attività legate alla tariffa o alla imposizione tributaria relative al servizio pubblico di igiene urbana.

La società potrà porre in essere ed esercitare qualsiasi attività di servizio, ausiliario, strumentale, accessorio o complementare rispetto alle attività di cui sopra.

#### **ULTERIORI INFORMAZIONI**

- Capitale sociale in EURO: 14.405.276,00
- Società quotata: numero azioni 14.405.276 del valore di 1,00 EURO.
- Il capitale sociale è così suddiviso:
  - Comune di Genova: 12.987.690 azioni pari a 12.987.690,00 EURO ovvero il 90,16% del totale;
  - AMIU Genova S.p.A.: 857.300 azioni pari a 857.300,00 EURO ovvero il 5,95% del totale;
  - Città Metropolitana di Genova: 560.286 azioni pari a 560.286,00 EURO ovvero il 3,89% del totale;
- Sistema di amministrazione adottato: tradizionale.
- Soggetto che esercita il controllo contabile: società di revisione.
- Sul soggetto affidatario viene esercitato controllo analogo congiunto per mezzo degli strumenti richiamati nel precedente paragrafo 1 lettera C) "sistema di monitoraggio – controllo".
- Numero di addetti al 30/06/2025: 1972 (valore medio), di cui 96% tempo indeterminato e pieno.
- Iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al num. GE/000509 nella sezione di Genova.
- Certificazioni in corso di validità:

- UNI EN ISO 14001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE, scadenza: 31/03/2027
- UNI EN ISO 9001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ scadenza: 31/03/2027
- Il Consiglio di Amministrazione è costituito da un Presidente e quattro consiglieri.
- Il Collegio sindacale è costituito da una Presidente, due sindaci, due sindaci supplenti e una società di revisione.

### **IDEALSERVICE SOC. COOP.**

<b>Sede legale</b>	PASIAN DI PRATO (UD) VIA BASALDELLA 90 CAP 33037
<b>Domicilio digitale/PEC</b>	<a href="mailto:info@pec.idealservice.it">info@pec.idealservice.it</a>
<b>Numero REA</b>	UD - 54360
<b>Codice fiscale e n.iscr. al Registro Imprese</b>	00223850306
<b>Partita IVA</b>	00223850306
<b>Codice LEI</b>	815600F568F2300D7457

### **OGGETTO SOCIALE:**

Lo scopo che la cooperativa intende perseguire è quello di ottenere, tramite la gestione in forma associata, continuità di occupazione lavorativa e le migliori condizioni economiche, sociali e professionali per i propri soci cooperatori. Conseguentemente, la tutela dei soci cooperatori che prestano la propria attività lavorativa in favore della cooperativa in forza del vincolo sociale, viene esercitata dalla cooperativa e dalle associazioni di rappresentanza, nell'ambito delle leggi in materia, dello statuto sociale e dei regolamenti interni.

La cooperativa è retta e disciplinata dai principi della mutualità prevalente, senza fini di speculazione privata.

Per il raggiungimento dello scopo sociale la cooperativa provvederà:

- a) all'acquisizione, distribuzione ed organizzazione del lavoro;
- b) all'equa ripartizione tra i soci dei proventi del proprio lavoro sulla base dei criteri stabiliti dal regolamento interno;
- c) all'incremento della occupazione secondo quanto previsto dalla legislazione nazionale e regionale.

La cooperativa può operare anche con soggetti non soci.

Per il raggiungimento dello scopo sociale, la cooperativa si propone di svolgere la propria attività nel comparto dei servizi, sia industriali che commerciali, e delle attività legate ai processi di terzizzazione ed outsourcing in genere, attraverso l'assunzione di appalti per l'esecuzione di opere, l'effettuazione di forniture e la prestazione di servizi in favore di enti pubblici e committenti privati.

In riferimento a quanto sopra, la cooperativa ha per oggetto:

1. Servizi di gestione e manutenzione programmata del patrimonio immobiliare, anche in regime di global service e chiavi in mano (a risultato), ivi comprese le attività di progettazione del servizio, catalogazione e censimento del patrimonio immobiliare, programmazione degli interventi, organizzazione della struttura di gestione, definizione e controllo degli indici di gestione e loro valutazione ed ogni altra attività accessoria;
2. Servizi di gestione e manutenzione programmata di stabilimenti industriali, anche in regime di global service e chiavi in mano (a risultato), ivi comprese le attività di conduzione e manutenzione impianti generali e produttivi, manutenzione fabbricati, gestione ricambistica, gestione sistemi informativi, gestione sistemi riproduttivi ed archivistici, gestioni laboratori, cura della pulizia e dell'igiene, trasmissione posta interna, gestione degli spazi, ristorazione, gestione materiali (di consumo, magazzini, imballaggi, spedizioni);
3. Pulizie generali e speciali, civili, industriali e sanitarie di ogni genere e dimensione;
4. Gestione di strutture sanitarie e socioassistenziali, servizi di assistenza alla persona, servizi di ausiliario in ambito sanitario, attività di accompagnamento degenti e trasporto farmaci, analisi, referti, materiale biologico;
5. Attività di nettezza urbana, di igiene urbana, di igiene ambientale (spazzamento rifiuti urbani, lavaggi, irrorazioni, disinfezioni, Disinfestazioni, derattizzazioni, pulizia degli arenili, etc.);
6. Disinfezione, disinfestazione, igienizzazione, derattizzazione di ambienti e/o del materiale conservato in musei, pinacoteche, biblioteche, archivi o altri depositi e/o magazzini e/o locali in genere;
7. Catalogazione, riordino, trasferimento, sistemazione, conservazione e vigilanza di archivi e di beni appartenenti al patrimonio storico, artistico, demo-etno-antropologico, archeologico, archivistico, librario, di beni archivistici, di beni librari, di collezioni e di ogni altro bene culturale ai sensi del D. Lgs. 29.10.1999, n. 490;
8. Gestione di servizi museali comprese le attività di sorveglianza, biglietteria, bookshop e assistenza al pubblico per i musei e le sedi espositive;
9. Organizzazione e gestione di servizi di reception, biglietteria, sorveglianza, assistenza al pubblico, valorizzazione e promozione delle opere, conduzione spazi espositivi, fieristici e museali;
10. Servizi di call center, contact center, sportelli e punti informativi;
11. Organizzazione e gestione dei centri unici di prenotazione del sistema sanitario nazionale, compresa l'attività di front office per prenotazione, accettazione, incasso e l'attività di back office amministrativo;
12. Servizi amministrativi di supporto all'attività di riscossione;
13. Servizi generali e di supporto amministrativo alle imprese e agli enti pubblici non ricompresi nei precedenti punti;
14. Servizi di vigilanza, custodia, portierato, guardiania e sicurezza, telesicurezza, antirapina, antitaccheggio e ad altre mansioni inerenti la gestione di stabili pubblici e privati;

15. Servizi di trasporto di valori su strada;
16. Servizi di logistica sanitaria e del farmaco;
17. Servizi di facchinaggio e manovalanza in genere, di picking di magazzino, di autosollevamento e preparazione di materiale da trasportare con l'ausilio di gru, trattori, escavatori e simili nonché attività preliminari e complementari quali scavi e autotrasporto merci in conto terzi;
18. Realizzazione e manutenzione di aree verdi, sfalcio erba, diserbo, giardinaggio, compresi studi, consulenze e progettazioni ambientali in genere;
19. Lavori di sistemazione agraria e di verde pubblico, di sistemazione, trasformazione e rimboschimento, anche compensativo, di sistemazione idraulico-forestale, di rinsaldamento di terreni, di trasformazione del bosco, in generale, di tutela e ripristino del patrimonio boschivo e forestale;
20. Opere di riassetto ambientale di aree già oggetto di attività di ricerca o coltivazione mineraria, comprese le attività di conversione in stoccaggio di giacimenti in fase di coltivazione o esauriti;
21. Attività di rilevazione di campi elettrici ed elettromagnetici, di risanamento di impianti e linee;
22. Attività di rilevazione e monitoraggio di emissioni sonore, nonché di progettazione, realizzazione, manutenzione di barriere antirumore, schermi fonoassorbenti o fonoisolanti e di altri strumenti di riduzione o salvaguardia da immissioni sonore;
23. Attività di esercizio e manutenzione di impianti termici, ivi compresi i controlli di rendimento, di sicurezza e di salvaguardia dell'ambiente, nonché di impianti di altra tipologia, ivi compresi gli impianti soggetti ad autorizzazione ambientale integrata;
24. Attività di ricerca, coltivazione e sfruttamento di biomasse;
25. Attività di studio, progettazione e realizzazione di interventi di risparmio ed efficienza energetica per conto proprio e di terzi, anche in forma di società di servizi energetici o energy services company (e.s.co.);
26. Attività di produzione per autoconsumo e/o vendita di energia elettrica, da fonti tradizionali e/o rinnovabili; realizzazione in conto proprio, realizzazione in conto terzi, commercializzazione, installazione e manutenzione di impianti e centrali per la produzione di energia elettrica da fonti tradizionali e da fonti rinnovabili; attività di produzione e/o commercializzazione di impianti di climatizzazione e/o riscaldamento, impianti solari termici, inclusa installazione e manutenzione;
27. Raccolta, anche differenziata, trasporto, con mezzi propri e per conto terzi, deposito temporaneo, stoccaggio, smaltimento, commercializzazione, recupero, selezione, riciclaggio ed altri atti di gestione di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi;
28. Raccolta, anche differenziata, trasporto, con mezzi propri e per conto terzi, deposito temporaneo, stoccaggio, smaltimento, commercializzazione, recupero, selezione, riciclaggio ed altri atti di gestione di rifiuti d'imballaggio;
29. Raccolta, anche differenziata, trasporto, con mezzi propri e per conto terzi, deposito temporaneo, stoccaggio, smaltimento, commercializzazione, recupero, selezione, riciclaggio ed altri atti di



gestione di particolari categorie di rifiuti (beni durevoli per uso domestico, rifiuti sanitari, veicoli a motore e rimorchi, oli, grassi vegetali e animali esausti, beni in Polietilene);

30. Raccolta, trasporto, con mezzi propri e per conto terzi, deposito temporaneo, stoccaggio, trattamento, selezione e commercializzazione, di rifiuti derivanti dalla pulizia di pozzi neri, dal percolato delle discariche, da residui di insediamenti civili ed industriali, di rifiuti urbani e speciali (pericolosi e non pericolosi), di fanghi e liquami derivanti da processi civili ed industriali;
31. Progettazione, costruzione o ristrutturazione, manutenzione e gestione, anche in regime di concessione, di impianti di potabilizzazione delle acque e di depurazione di quelle reflue, compreso il recupero del biogas e la produzione di energia elettrica, completi di ogni connessa opera muraria, complementare o accessoria, puntuale o a rete;
32. Gestione di impianti di erogazione di acqua potabile, ivi comprese le attività manutentive e di gestione incassi;
33. Gestione, anche in regime di concessione, del servizio idrico integrato, costituito dall'insieme dei servizi di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue;
34. Consulenza e gestione di impianti di trattamento di rifiuti a settori industriali che adducano e non adducano ad impianti di trattamento delle acque reflue urbane prima dello scarico nelle acque recipienti;
35. Gestione di laboratori di analisi chimiche, fisiche, biologiche e di monitoraggio ambientale (aria, acqua, suolo e sottosuolo);
36. Commercializzazione e intermediazione di rifiuti (solidi e liquidi) urbani, speciali, pericolosi e non pericolosi;
37. Perimetrazione, caratterizzazione, messa in sicurezza, disinquinamento, bonifica e ripristino ambientale di siti inquinati;
38. Costruzione e gestione, anche in regime di concessione, di ecopiazze, discariche controllate, impianti di compostaggio e condizionamento, impianti di smaltimento, impianti di trattamento e selezione per ogni tipo e specie di rifiuti (solidi e liquidi) urbani, speciali, speciali assimilabili, pericolosi e non pericolosi, e di residui riutilizzabili provenienti da cicli di produzione e consumo;
39. Ogni e qualsiasi attività di ricerca e studio di innovazioni tecnologiche volte al conseguimento della riduzione dei rifiuti e degli scarti di lavorazione, della diminuzione della loro pericolosità e complessità di smaltimento, di nuove tecniche di raccolta, raccolta differenziate, di impianti di smaltimento e trattamento a tecnologia complessa, finalizzati al conseguimento dello scopo sociale;
40. Sistemazione, conservazione e recupero del suolo in bacini idrografici, ivi comprese le attività di carattere idro-geologico, idraulico, forestale, agrario, di forestazione di arginatura, di bonifica e di recupero naturalistico, botanico e faunistico ed ogni altra attività di difesa e recupero del territorio;
41. Attività di studio, progettazione, realizzazione, manutenzione, controllo e gestione di impianti e processi inerenti all'aria, all'acqua, ai rifiuti e ad ogni altro settore di rilevanza ambientale, escluse le attività che la legge riserva ad iscritti a particolari albi o elenchi;

42. Progettazione di servizi di raccolta e trasporto rifiuti, di isole ecologiche e centri di raccolta, di servizi complementari di igiene ambientale;
43. Attività di progettazione ed erogazione di eventi di informazione, formazione ed addestramento in aula e a distanza nell'ambito dei settori di competenza e nell'ambito della tutela, del recupero e della salvaguardia dell'ambiente e delle risorse naturali;
44. Manutenzioni elettriche, meccaniche, carpenteria, verniciature e riparazioni in genere;
45. Gestione di impianti sociali, ricreativi e sportivi, di parcheggi ed autorimesse; servizi di affissioni e di segnaletica stradale orizzontale e verticale;
46. Attività di accompagnamento e custodia di minori;
47. Attività di trasporto di persone;
48. Attivazione e gestione di strutture ricettive ed alberghiere in genere, di ostelli, residenze, mense ed altri luoghi e servizi diretti all'ospitalità ed alla ristorazione di persone;
49. Attività di trasporto pasti;
50. Gestione di lavanderie e stirerie, servizi di lava-noleggio ed attività accessorie;
51. Attività funerarie, cimiteriali, obitoriali e simili;
52. Servizi ausiliari del trasporto (assistenza, rimessaggio e piccola manutenzione dei mezzi di trasporto, ivi comprese le pulizie ed il lavaggio mezzi);
53. Sviluppo e supporto di applicazioni software per la raccolta dati e gestione servizi, progettazione e realizzazione di portali informatici e siti web strumentali all'erogazione dei servizi offerti;
54. Gestione di banche dati, esposizione di dati, rendicontazione ed elaborazione di reportistica a favore di imprese ed enti pubblici;
55. Noleggio a caldo e a freddo di automezzi, macchinari ed attrezzature della cooperativa.

## **ULTERIORI INFORMAZIONI**

- Sistema di amministrazione adottato: amministrazione pluripersonale collegiale.
- Soggetto che esercita il controllo contabile: società di revisione.
- Numero di addetti al 30/06/2025: 4068 (valore medio), di cui 90% tempo indeterminato e 29% tempo pieno.
- Iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al num. TS/000096 nella sezione di Trieste.
- Certificazioni in corso di validità:
  - UNI ISO 45001:2018 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO: scadenza 06/11/2028
  - UNI EN ISO 14001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE: scadenza 22/09/2026

- UNI EN ISO 9001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA': scadenza 21/09/2026
- UNI ISO 37001:2016 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE: scadenza 26/11/2027
- Certificazione ESG – Environmental, Social and Governance: scadenza 31/07/2026
- SA 8000:2014 – Responsabilità sociale: scadenza 16/01/2028
- UNI/PdR 125:2022 – promozione della parità di genere: scadenza 19/12/2025
- Il Consiglio di Amministrazione è costituito da un Presidente, una Vice Presidente, una consigliera delegata, sei consiglieri.
- Il Collegio sindacale è costituito da un Presidente, due sindaci, due sindache supplenti e una società di revisione.

### **SAN GERMANO S.P.A.**

<b>Indirizzo Sede legale</b>	TORINO (TO) CORSO SVIZZERA 95 CAP 10143
<b>Domicilio digitale/PEC</b>	<a href="mailto:sangermanosrl@legalmail.it">sangermanosrl@legalmail.it</a>
<b>Numero REA</b>	TO – 789926
<b>Codice fiscale e n. iscr. al Registro Imprese</b>	00623920030
<b>Partita IVA</b>	08259400011
<b>Gruppo IVA</b>	02863660359

### **OGGETTO SOCIALE:**

La società ha per oggetto sociale le prestazioni dei servizi ambientali sottoelencate:

1. la raccolta, il trasporto e lo smaltimento di rifiuti solidi urbani e frazioni separate raccolte in modo differenziato, di rifiuti ingombranti, di rifiuti urbani pericolosi, di rifiuti speciali assimilabili agli urbani di cui alla delibera del comitato interministeriale 27 luglio 1984 costituito ai sensi dell'art. 5 del decreto del presidente della repubblica 10 settembre 1982 numero 915;
2. lo spazzamento dei rifiuti urbani esterni di cui all'articolo 2, comma secondo, punto 3, del decreto del presidente della repubblica 10 settembre 1982 numero 915 e servizi affini complementari per i quali è richiesta l'autorizzazione ai sensi del decreto del presidente della repubblica 10 settembre 1982 numero 915;
3. la raccolta e il trasporto per conto terzi di rifiuti speciali, non tossici e nocivi;
4. la raccolta e il trasporto di rifiuti tossici e nocivi;
5. lo stoccaggio provvisorio di rifiuti solidi urbani in stazioni di trasferimento e di materiale proveniente da raccolta differenziata di rifiuti solidi urbani e di rifiuti urbani pericolosi in conto terzi;
6. la preselezione di rifiuti solidi urbani; la produzione e/o combustione di combustibili derivati da rifiuti, la produzione di composto derivato da rifiuti;

7. l'esercizio di discarica di prima categoria;
8. lo stoccaggio provvisorio di rifiuti speciali prodotti da terzi e di rifiuti tossici e nocivi;
9. la cernita di rifiuti speciali prodotti da terzi e di rifiuti tossici e nocivi;
10. la raccolta, il trasporto e lo smaltimento dei rifiuti risultanti dall'attività cimiteriale ai sensi del d.p.r. 285 del 10 settembre 1990;
11. la pulizia di ambienti e la costruzione, manutenzione, la gestione di aree verdi e giardini pubblici e privati;
12. la gestione in appalto di servizi amministrativi inerenti l'erogazione dell'acqua potabile, la gestione dei servizi amministrativi dei gasdotti, la riscossione della tassa occupazione temporanea spazi ed aree pubbliche, la riscossione dei diritti di peso pubblico e comunque l'accertamento e la riscossione dei tributi in genere;
13. l'esercizio di officine per la riparazione di autoveicoli e motoveicoli per conto proprio e/o di terzi;
14. la locazione di automezzi, attrezzati e non attrezzati di escavatori e di pale meccaniche;
15. il trasporto e l'autotrasporto di merci e cose in conto proprio e per conto di terzi in Italia e all'estero.

#### **ULTERIORI INFORMAZIONI**

- Capitale sociale in EURO: 1.425.000,00
- Società quotata: numero azioni 1.425.000 del valore di 1,00 EURO.
- Il capitale sociale è così suddiviso:
  - Iren Ambiente S.p.A.: 1.425.000 azioni pari a 1.425.000,00 EURO ovvero il 100% del totale;
- Sistema di amministrazione adottato: tradizionale.
- Soggetto che esercita il controllo contabile: società di revisione.
- Numero di addetti al 30/06/2025: 1.075 (valore medio), di cui 90% tempo indeterminato e 84% tempo pieno.
- Iscritto all'Albo Nazionale Gestori Ambientali al num. TO/001077 nella sezione di Torino.
- Certificazioni in corso di validità:
  - UNI ISO 45001:2018 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO: scadenza 22/10/2026
  - UNI EN ISO 14001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE: data di scadenza 23/10/2027
  - UNI EN ISO 9001:2015 - SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITA': scadenza 26/10/2027

- Il Consiglio di Amministrazione è costituito da una Presidente, una Amministratrice Delegata e una consigliera.
- Il Collegio sindacale è costituito da una Presidente, due sindaci, due sindache supplenti e una società di revisione.

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

I costi di competenza del servizio, con individuazione delle componenti fisse e delle componenti variabili, sono stati analizzati nell'ambito dell'aggiornamento biennale (2024-2025) dei PEF validati da Città Metropolitana tenendo conto degli investimenti previsti e oggetto dell'offerta di gara in coerenza con la regolazione di settore definita da ARERA.

Si riporta di seguito un estratto di sintesi dei corrispettivi dei servizi per il 2025:

	Corrispettivo del Gestore per l'anno 2024 (in €)	Corrispettivo del Gestore per l'anno 2025 (in €)	Corrispettivo del Gestore per l'anno 2025 (in €) al netto di quanto posticipato alle annualità successive
Avegno	274.988	286.005	286.005
Bargagli	154.047	161.016	161.016
Bogliasco	650.423	675.776	675.776
Borzonasca	191.794	194.775	194.775
Camogli	1.211.651	1.413.967	1.320.345
Carasco	412.746	455.132	421.784
Cicagna	183.658	210.684	190.266
Cogorno	718.820	717.789	717.789
Coreglia Ligure	28.283	31.696	31.696
Favale di Malvaro	46.293	46.293	46.293
Leivi	252.757	267.937	251.510
Lorsica	46.698	46.698	46.698
Lumarzo	144.559	168.191	168.191
Mezzanego	138.496	146.013	146.013
Moconesi	258.346	327.662	275.126
Ne	235.239	234.339	234.339
Neirone	122.588	155.415	125.032
Orero	51.013	69.824	54.822
Pieve Ligure	315.283	329.070	329.070
Recco	1.652.986	1.714.391	1.714.391
Rezzoaglio	121.089	110.949	110.949
San Colombano Certenoli	261.519	294.095	274.972
Santo Stefano d'Aveto	157.868	157.868	157.868
Sori	605.596	632.960	632.960
Tribogna	66.841	93.645	71.332
Uscio	177.550	184.849	184.849
<b>TOTALE</b>	<b>8.481.131</b>	<b>9.127.039</b>	<b>8.823.868</b>

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel 2025 sono pervenuti i risultati delle allegate analisi sulla *customer satisfaction* condotte da AMIU Genova S.p.A. e San Germano S.p.A. sull'utenza finale servita. Tale strumento ha permesso di indagare per questi territori la conoscenza dei servizi da parte degli utenti e la loro soddisfazione in merito a:

- raccolta differenziata;
- fruibilità e pulizia dei cassonetti;
- isole ecologiche;
- servizio di EcoVan;
- ritiro gratuito al portone dei rifiuti ingombranti;
- igiene ambientale;
- canali di contatto.

L'ultima indagine di customer satisfaction condotta da Idealservice non ha trovato sufficiente adesione per poter valutarne i risultati.

Ai sensi dell'art. 3 del TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA 015/2022/R/Rif, ciascun Comune appartenente al Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante, in qualità di Ente territorialmente competente pro-tempore, ai sensi della regolazione di settore, ha approvato l'inquadramento della propria gestione del servizio all'interno della matrice predisposta dall'Autorità di regolazione, scegliendo l'inquadramento minimo, identificato con lo Schema I.

In tale contesto regolatorio, i Gestori appartenenti al RTI hanno trasmesso ad ARERA una relazione sulle prestazioni soggette a livelli generali di qualità, eseguite nell'anno 2024.

Nell'ambito della predisposizione del bando di gara per il nuovo affidamento a livello di Bacino, Città Metropolitana di Genova ha stabilito di adottare lo Schema III quale livello minimo da garantire da parte degli operatori economici in fase di presentazione delle proprie offerte.

Tale impostazione, motivata dalla finalità di garantire un miglioramento qualitativo del servizio offerto agli utenti, ha condotto in esito alla gara di affidamento alla individuazione dei seguenti standard, riguardanti sia la **qualità tecnica** che la **qualità contrattuale**, con attinenza ai soli servizi erogati dal Gestore affidatario, stabiliti dalla regolazione di settore:

	Livelli di qualità per gestioni nello Schema III (ex art. 3 TQRIF)	Dati Dichiarati e trasmessi da AMIU Genova S.p.A. – Anno 2024 (ex art. 58.3 TQRIF)
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	n.d.

Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	n.d.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21 TQRIF, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	Solo registrazione	29 secondi
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31 TQRIF, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.



Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 TQRIF	80%	Min 99% (Bogliasco 99,7% Periodo Giugno-Dicembre 2024; Sori-Pieve Ligure: 100% Uscio 99% Periodo: Febbraio-Dicembre 2024)
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41 TQRIF, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 TQRIF	80%	Min 90,4% (Bogliasco); Pieve Ligure e Sori 99% periodo: marzo-dicembre 2024)
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47 TQRIF, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.	n.a.

Si ricorda che, ai sensi dell'art. 4 comma 2 della Deliberazione ARERA 15/2022/R/rif, in caso di subentro di un nuovo Gestore gli obblighi di registrazione decorrono dopo sei mesi dalla data di affidamento del servizio.

## 5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Rispetto agli obiettivi di qualità contrattuale e tecnica stabiliti dalla regolazione di settore, che costituisce etero-integrazione degli elementi contrattualmente definiti, si rinvia a quanto riportato nel precedente paragrafo 4 – “Qualità del servizio”.

Secondo i più recenti dati, relativi all'annualità 2024, approvati con Decreto del Dirigente del Settore Gestione integrata dei Rifiuti di Regione Liguria, n. 4542 del 19/06/2025, nel Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante la raccolta differenziata ha raggiunto la percentuale del 66,03%, al di sopra del dato medio metropolitano, corrispondente al 56,19%.

Ai sensi dell'art. 15 del Capitolato Speciale di Appalto, l'obiettivo di raccolta differenziata è pari al 70% per il primo anno solare completo di affidamento (2024) e ad almeno il 75% per le annualità successive.

## 6. CONSIDERAZIONI FINALI

L'affidamento ha avuto inizio a partire dal 1° dicembre 2023, con la messa a regime dei servizi entro il primo anno di attività. Durante i controlli del servizio effettuati sul territorio, si è riscontrata una sostanziale e generale conformità dei servizi attivati e svolti.

L'affidamento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante non determina impatti sulle finanze di Città Metropolitana di Genova in quanto i costi sostenuti dal soggetto affidatario per il normale svolgimento delle attività oggetto di appalto, nonché per gli investimenti connessi, in coerenza con la regolazione di settore (la quale si basa sul principio generale del recupero integrale dei costi – *full cost recovery*) trovano loro copertura all'interno della TARI, tributo comunale approvato e riscosso dai Comuni del Bacino; pertanto, secondo quanto definito anche dal Contratto di servizio, i Comuni provvedono a liquidare direttamente il Gestore operativo.

Il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani è sottoposto a regolazione di settore da parte dell'Autorità di Regolazione Energia Reti e Ambiente, ai sensi della legge 27 dicembre 2017, n. 205. Benché i provvedimenti regolatori possano introdurre novità significative nella disciplina del settore, sono tutti sottoposti al rispetto di principi basilari tesi a garantire la tutela degli utenti, il raggiungimento degli obiettivi ambientali, la promozione dell'efficienza del servizio, la salvaguardia dell'equilibrio economico-finanziario della gestione. Pertanto, si ritiene che eventuali innovazioni introdotte nella regolazione di settore non determinino rischi per la gestione del servizio affidato.

In tale contesto Città Metropolitana ricorda e sollecita al Gestore l'effettuazione di analisi della customer satisfaction che coinvolga tutto il territorio servito.

Analogamente Città Metropolitana ha sollecitato ai componenti dell'RTI a produrre periodicamente i risultati ottenuti in merito ai livelli generali di qualità tecnica la cui coerenza possa essere confrontata con le segnalazioni ricevute dagli utenti e dai Comuni. La mancanza di una completa risposta non ha permesso di effettuare analisi più approfondite in merito agli standard di qualità registrati.

La sinergia tra alcuni Comuni del Bacino e Città Metropolitana di Genova ha permesso di presentare progetti nell'ambito del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che sono stati ammessi a finanziamento da parte del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE), ponendo le

basi per un ulteriore miglioramento degli indici di efficienza, efficacia ed economicità della gestione su tutto il territorio del Bacino del Golfo Paradiso e Valli del Levante.

Nel corso del 2025 è stata avviata a conclusione l'attività di consegna delle attrezzature finanziate tramite PNRR.

# Indagine Customer Satisfaction presso l'utenza dei Comuni di Golfo Paradiso 2025

■ ■ **LATTANZIO**  
**KIBS**  
knowledge  
intensive  
business  
services

*Milano, Ottobre 2025*

# Obiettivi e metodologia dello studio

- Indagare il **grado di conoscenza** ed **utilizzo** dei **servizi offerti** da parte dei cittadini
- Misurare la **Customer Satisfaction** complessiva dei cittadini per il servizio erogato
- Indagare sulla **conoscenza e l'utilizzo dei canali di comunicazione** di AMIU
- Fornire un'indicazione puntuale sugli aspetti verso cui si riversano le **aspettative dei cittadini per un miglioramento** degli standard di qualità del servizio.

La presente rilevazione è stata compiuta nel periodo 12-23 settembre 2025. Nel complesso sono stati intervistati:

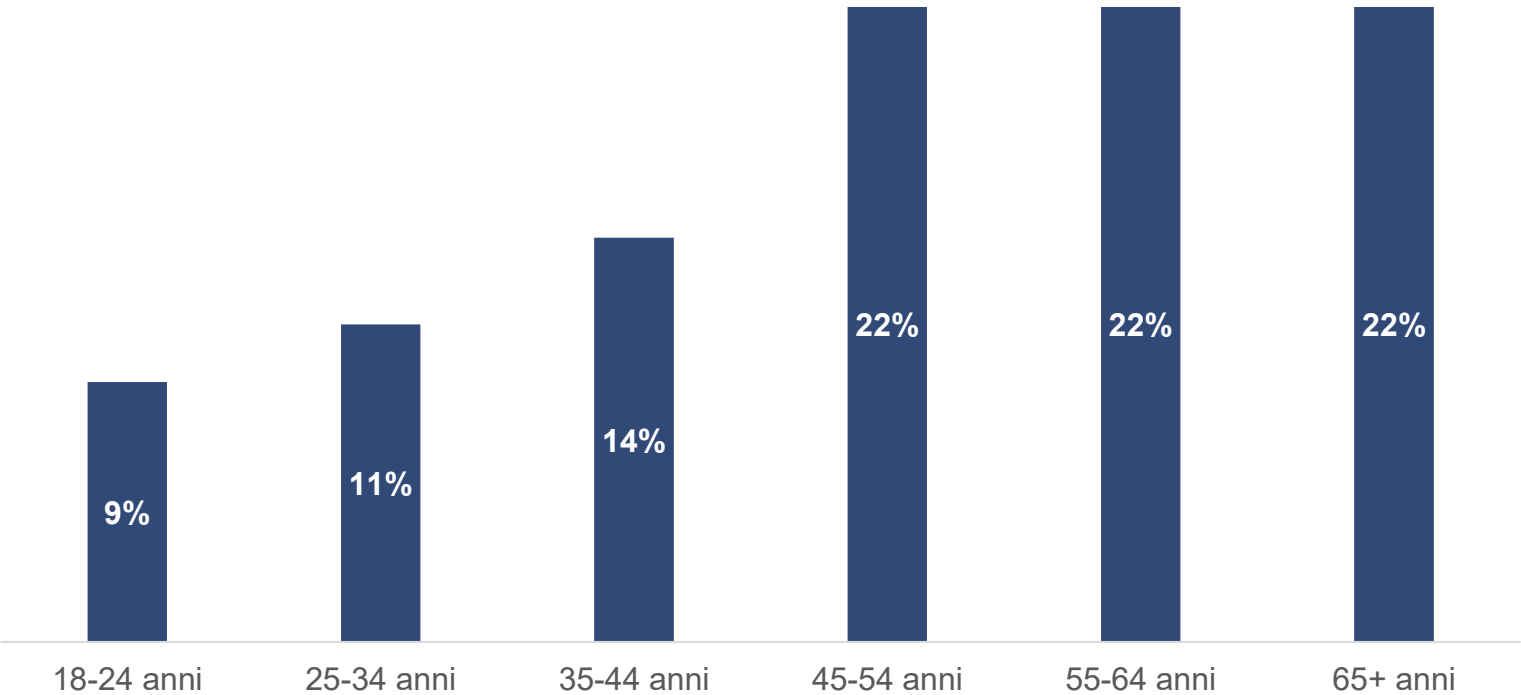


**247 cittadini** (utenti domestici) che usufruiscono del servizio prestato da AMIU attraverso la **somministrazione telefonica** di questionari semi-strutturati.

# Profilazione per genere ed età su base demografica Istat



Distribuzione totale per età

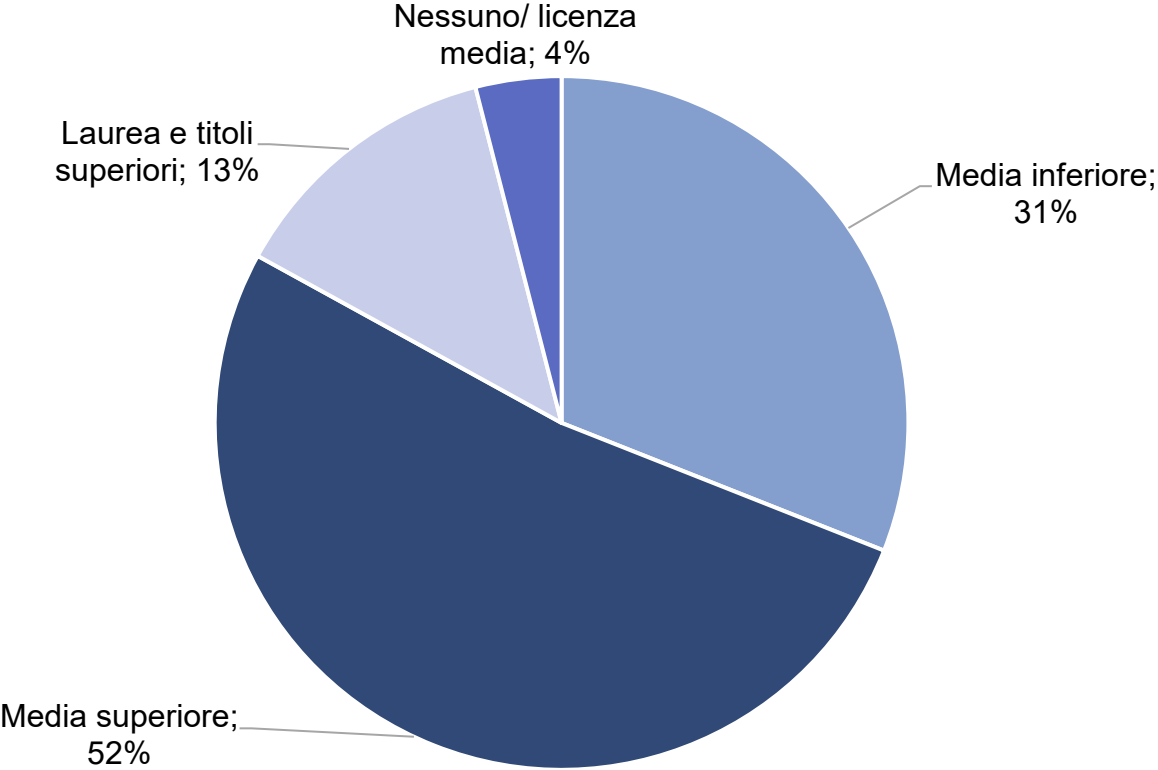


# Area di residenza

Area	Rispondenti v.a.	Rispondenti %
Avegno	23	9%
Bargagli	23	9%
Bogliasco	39	16%
Pieve Ligure	23	9%
Recco	84	34%
Sori	36	15%
Uscio	19	8%
Totale	247	100%

# Titolo di studio e stato di occupazione degli intervistati

Titolo di studio degli intervistati



Stato di occupazione degli intervistati

Occupati	64%
Non occupati	36%



# Nota metodologica

Di seguito la tabella di corrispondenza tra voti espressi nelle risposte ai quesiti di indagine e il livello di soddisfazione:

Intervallo voti	Valutazione corrispondente
8-10	Molto soddisfacente
6-7	Abbastanza soddisfacente
4-5	Poco soddisfacente
1-3	Per nulla soddisfacente

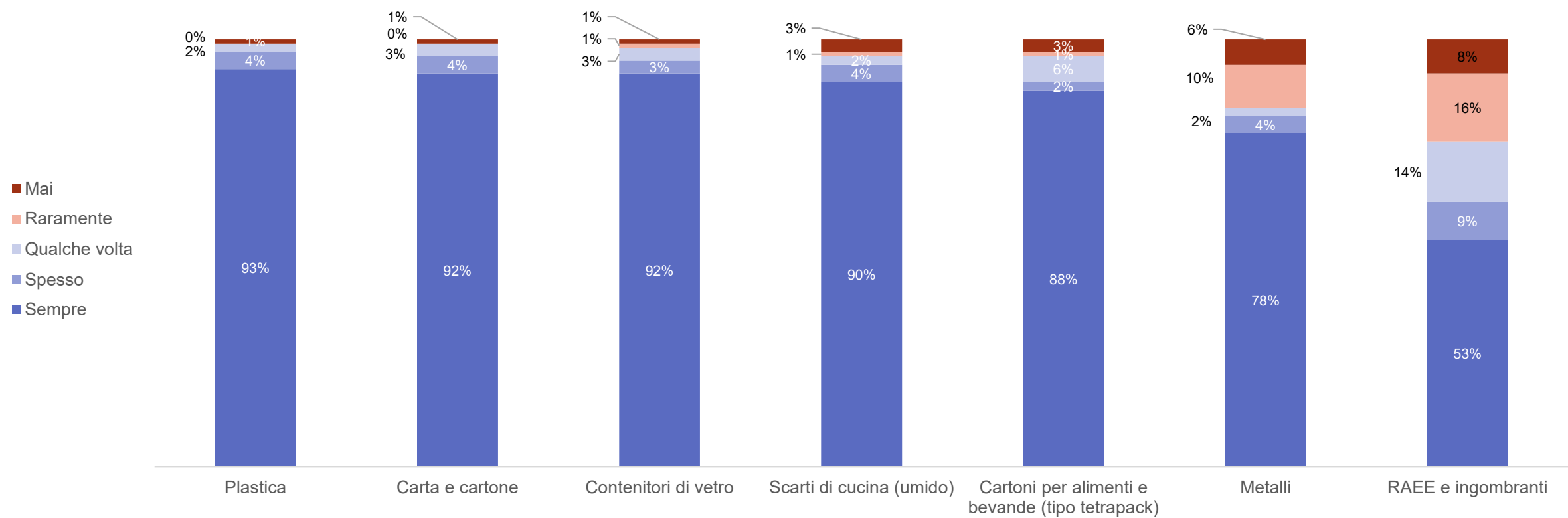
---

# ***I risultati dello studio presso l'utenza***

# Raccolta differenziata per tipologia

Tutte le frazioni vengono differenziate. Più complessa la gestione dei RAEE e, in parte, dei metalli.

Con quale frequenza le capita di differenziare...?



Base casi: 247

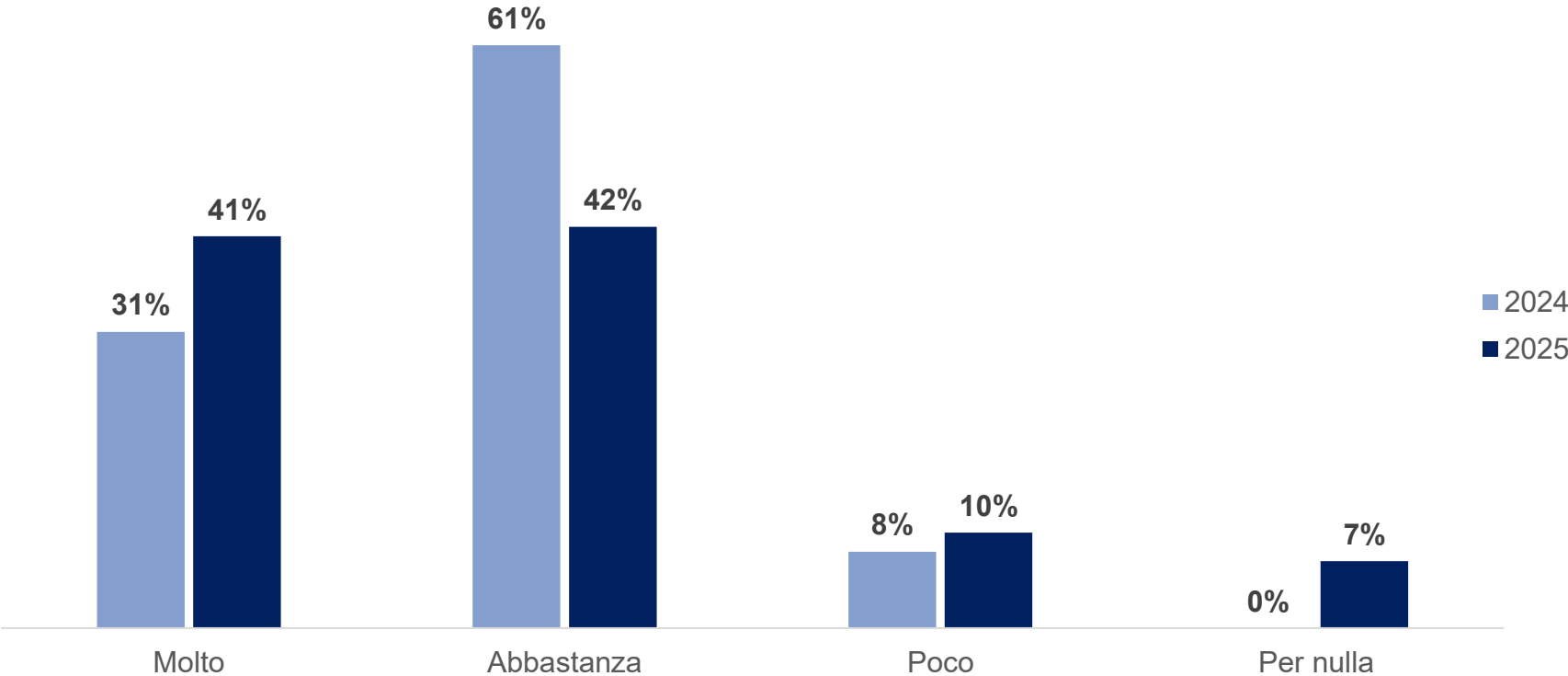
# Soddisfazione generale della raccolta differenziata

Oltre 8 intervistati su 10 sono soddisfatti del servizio di raccolta differenziata. Livello di soddisfazione generale positivo, anche se in leggero calo rispetto al 2024.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di raccolta differenziata organizzata nel suo Comune?

Molto + Abbastanza:  
2024: 92%  
2025: 83%

Anno	Media voto (da 1 a 10)
2024	6,9
2025	6,9



Base casi: 243

# Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti

Rispetto al 2024, cala la richiesta di più cassonetti, mentre aumentano le proposte legate a una maggiore frequenza del servizio e una maggiore pulizia degli spazi e dei contenitori.

Ha suggerimenti da dare a AMIU per migliorare il servizio di raccolta differenziata?

*Nota: possibili più risposte*

Suggerimento	% risposte 2024	% risposte 2025
Più cassonetti/contenitori	56%	34%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	34%	41%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	30%	42%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	13%	35%
Nessun suggerimento	34%	17%

Base casi: 247

# Cassonetti: valutazione aspetti del servizio

Ancora buona la soddisfazione, anche se in calo. Chiarezza delle istruzioni per differenziare in miglioramento.

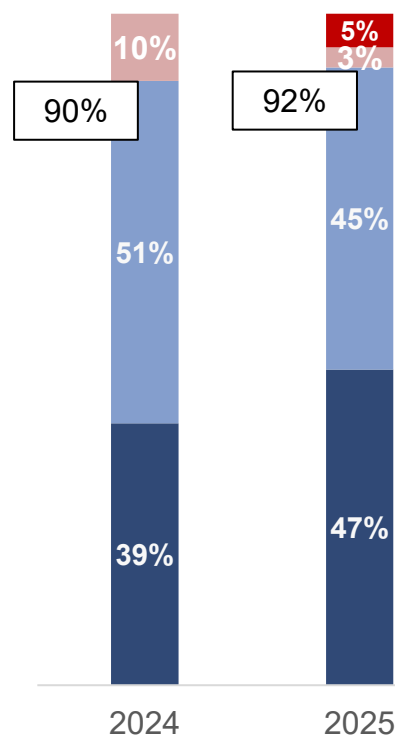
Il box bianco indica  
Molto + Abbastanza

Quanto ritiene soddisfacenti questi aspetti legati ai cassonetti?

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla

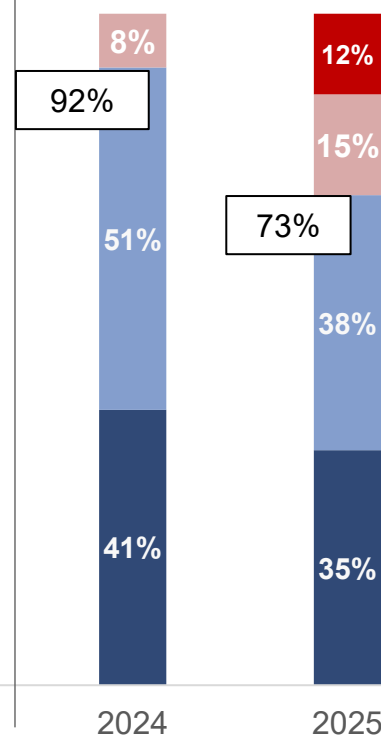
**Le istruzioni per differenziare sono chiare**

Base casi: 242



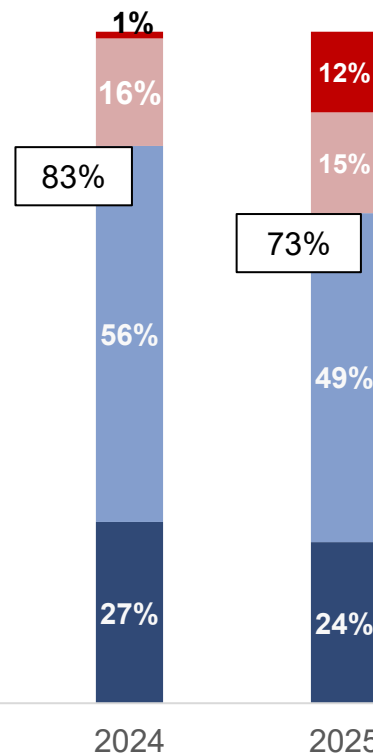
**I cassonetti sono facili da utilizzare**

Base casi: 234



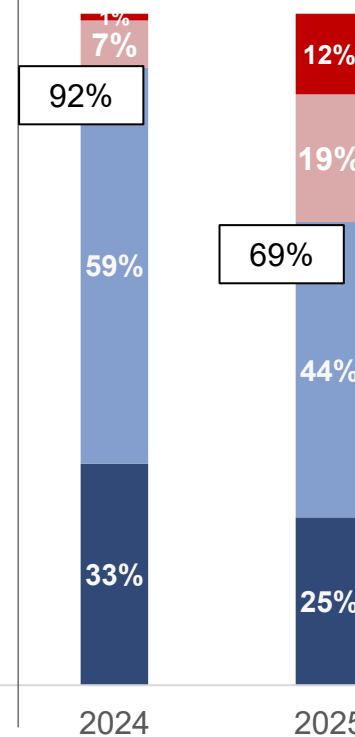
**I cassonetti sono sempre fruibili**

Base casi: 239



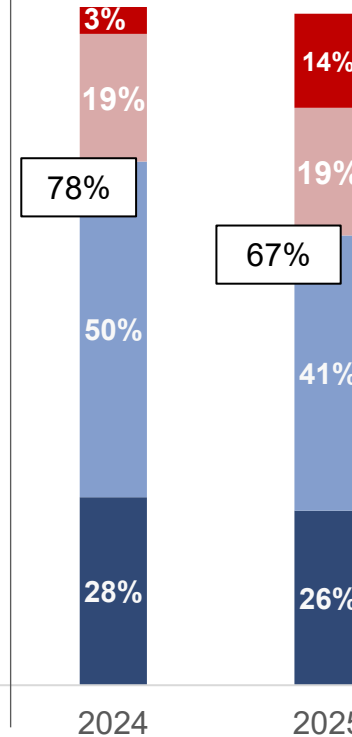
**I cassonetti sono puliti e ordinati**

Base casi: 236



**La piazzola è pulita e ordinata**

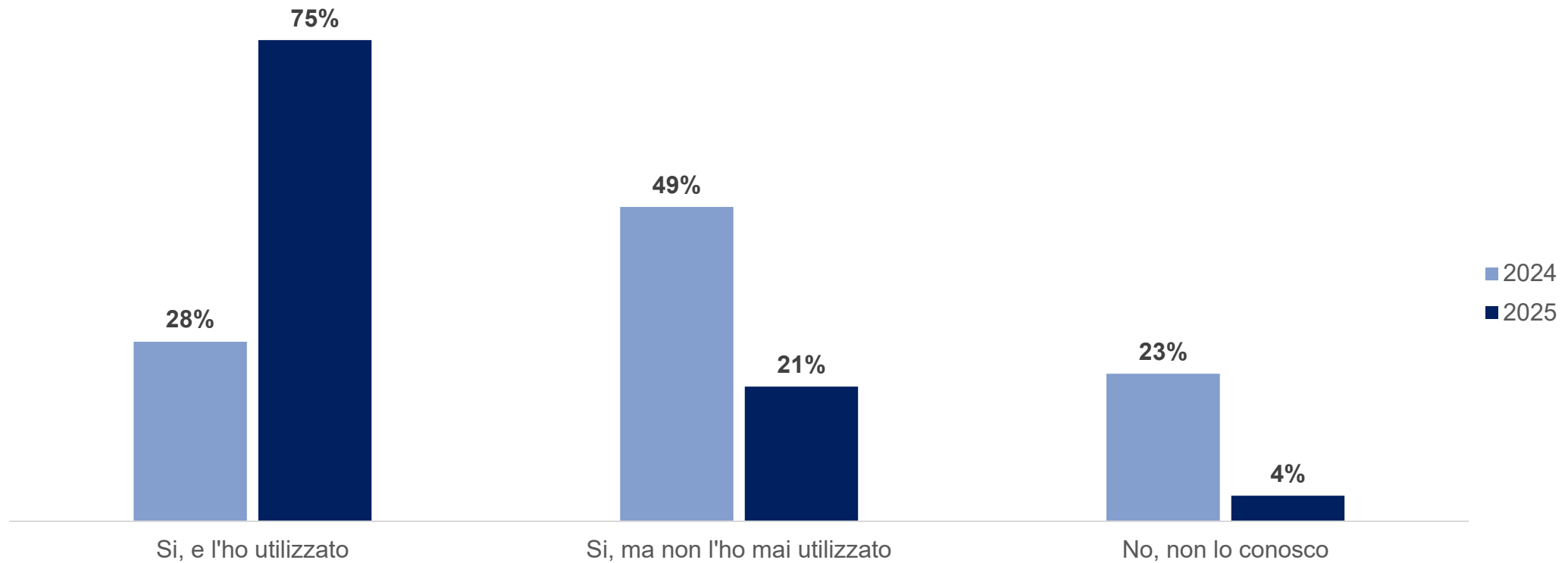
Base casi: 238



# Isole ecologiche: grado di conoscenza

La quasi totalità degli intervistati conosce e utilizza il servizio, in netto incremento rispetto al 2024.

Conosce il servizio delle isole ecologiche?



Base casi: 247

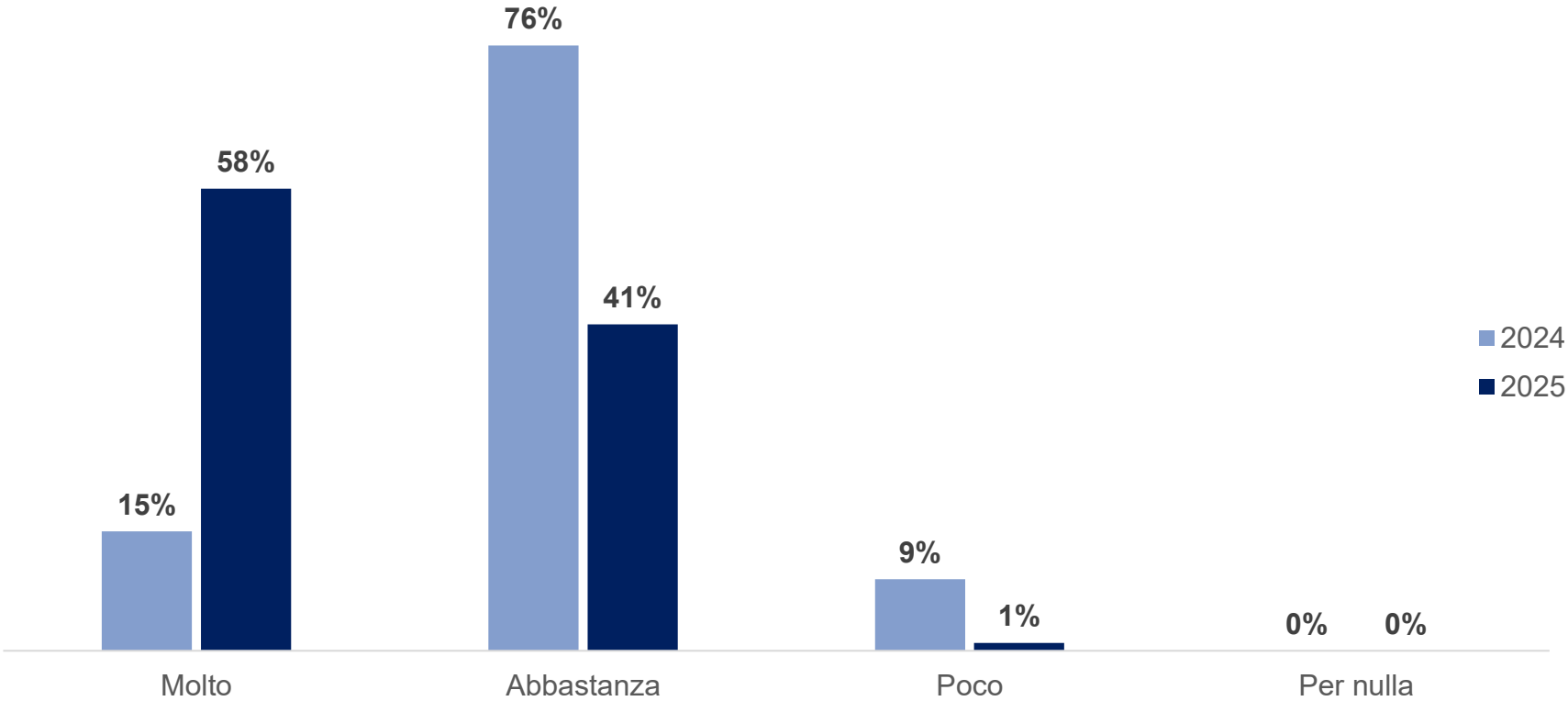
# Isole ecologiche: grado di soddisfazione

La quasi totalità degli utilizzatori è soddisfatta delle isole ecologiche, con un marcato aumento degli utenti molto soddisfatti rispetto al 2024.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche?

Molto + Abbastanza:  
2024: 91%  
2025: 99%

Anno	Media voto (da 1 a 10)
2024	6,5
2025	7,9



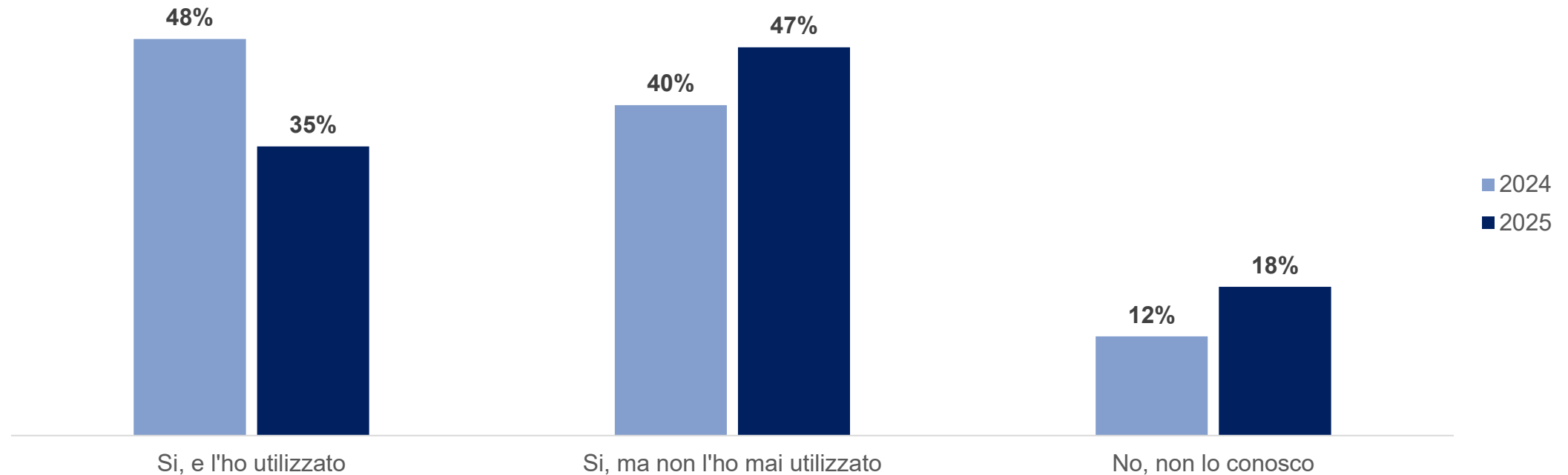
Base casi: 237



# EcoVan: grado di conoscenza

Estesa conoscenza del servizio Eco Van, il cui utilizzo però rimane ancora poco diffuso, e in calo rispetto al 2024.

Conosce il camioncino EcoVan?



Base casi: 247

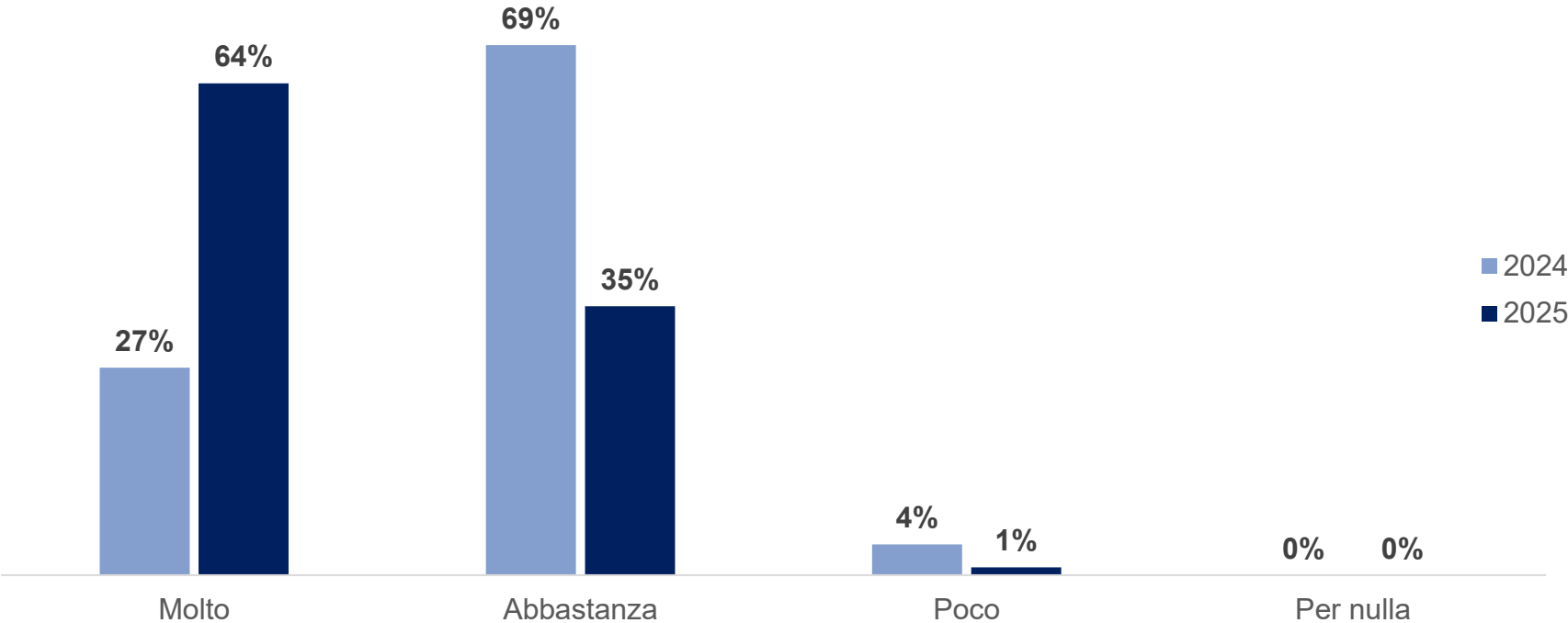
# EcoVan: grado di soddisfazione

La quasi totalità degli utilizzatori esprime soddisfazione per il servizio EcoVan, con un aumento di quelli molto soddisfatti rispetto al 2024.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio EcoVan?

Molto + Abbastanza:  
2024: 96%  
2025: 99%

Anno	Media voto (da 1 a 10)
2024	6,9
2025	8,0

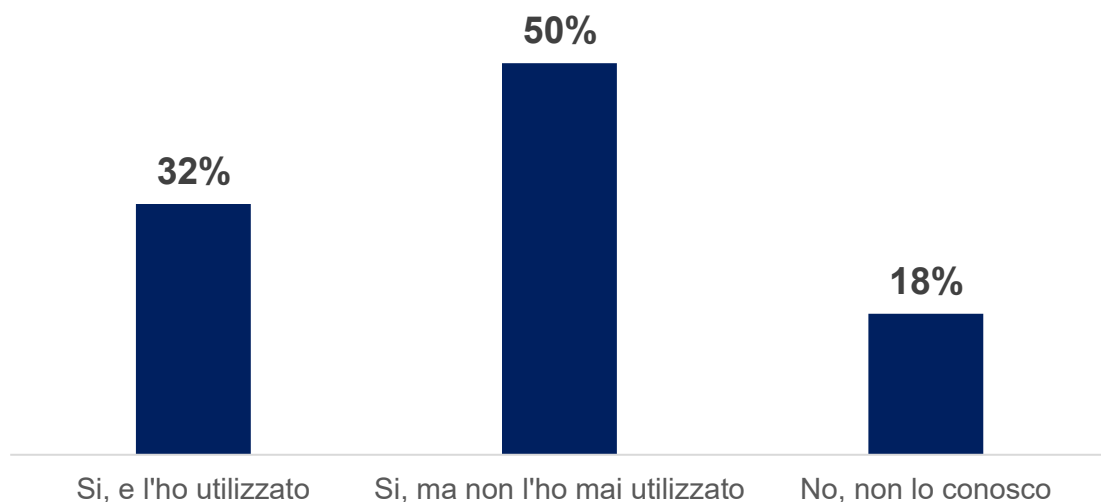


Base casi: 203

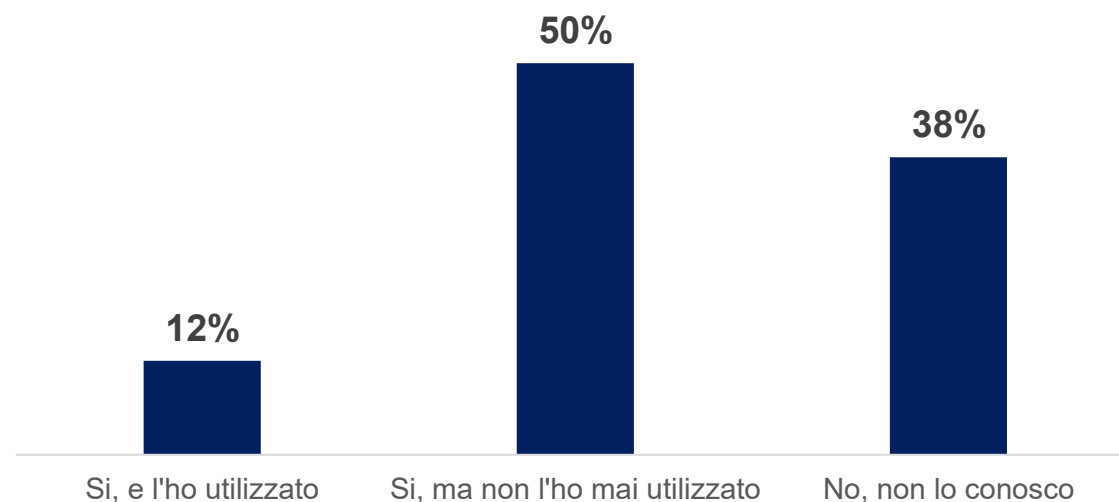
# Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

8 su 10 intervistati conoscono il servizio di ritiro mobili ed elettrodomestici, ma solo un terzo lo utilizza. Meno utilizzato il servizio di ritiro degli scarti da giardino.

Lei conosce il servizio di ritiro gratuito nel portone di **mobili, elettrodomestici e altri rifiuti ingombranti**, attivo su prenotazione nel suo comune?



Lei conosce il servizio di ritiro gratuito nel portone degli **scarti da giardino (sfalci, potature e simili)**, attivo su prenotazione nel suo comune?



Base casi: 247

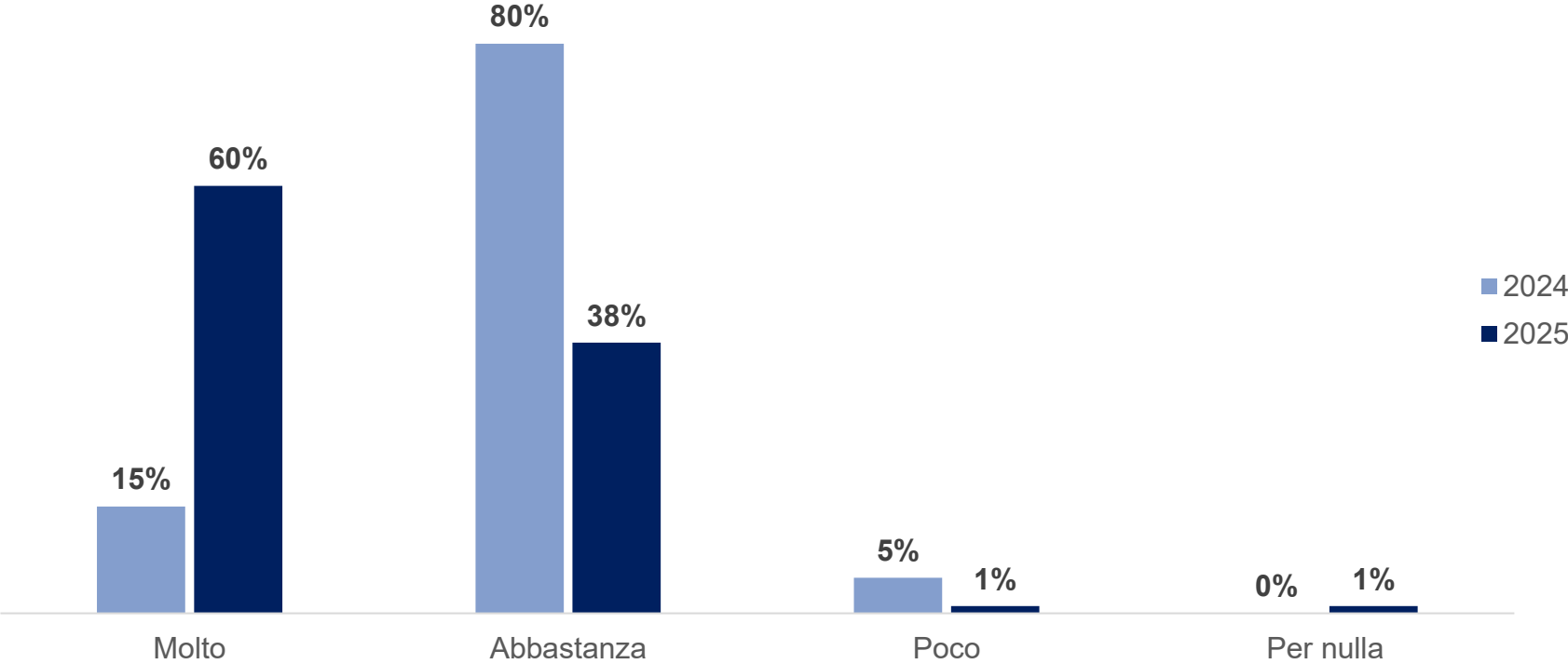
# Ritiro gratuito nel portone: grado di soddisfazione

La quasi totalità degli utilizzatori è soddisfatta del servizio, con un incremento della quota di utenti «molto soddisfatti» rispetto al 2024.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone?

Molto + Abbastanza:  
2024: 95%  
2025: 98%

Anno	Media voto (da 1 a 10)
2024	6,7
2025	7,9



Base casi: 207

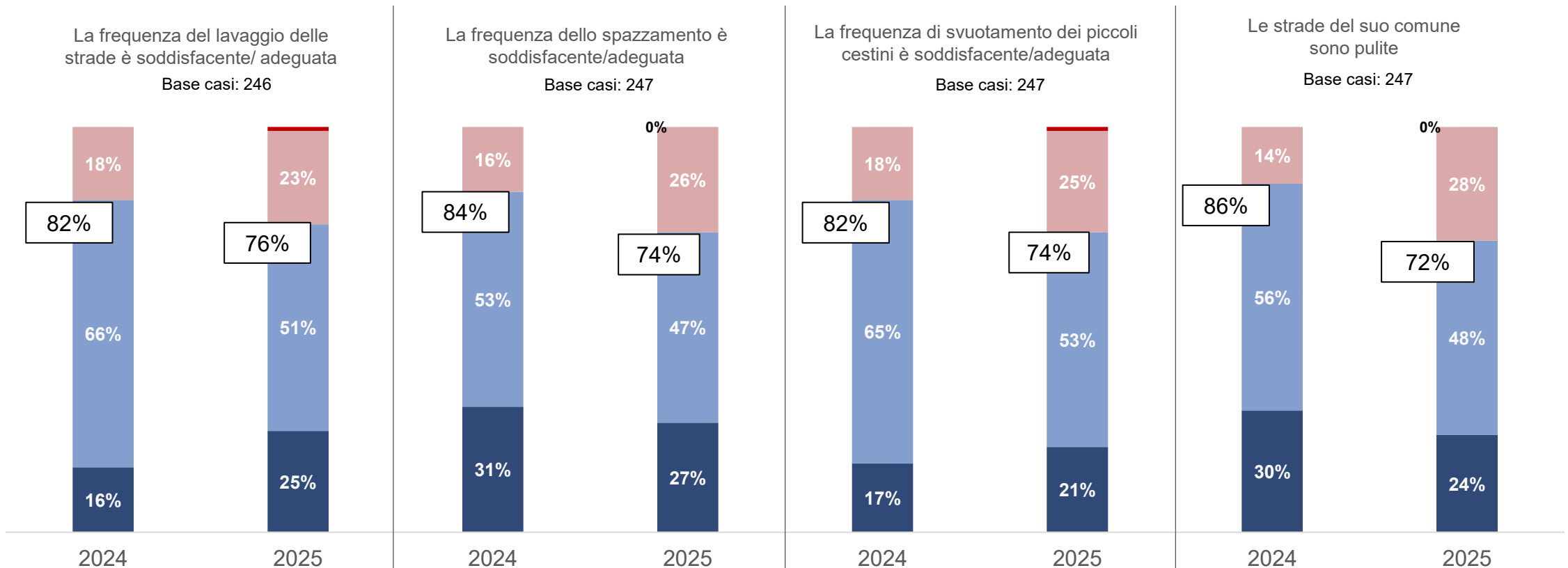
# Igiene ambientale: grado di soddisfazione

In generale, 3 rispondenti su 4 sono soddisfatti dell'igiene ambientale, anche se in leggera diminuzione rispetto al 2024.

Il box bianco indica  
Molto + Abbastanza

Quanto gradisce questi aspetti legati all'igiene urbana?

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



# Igiene ambientale: suggerimenti

Suggerimenti in calo rispetto al 2024, soprattutto circa la pulizia dei marciapiedi. In netto aumento le richieste di intensificazione della pulizia stradale.

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?  
Nota: possibili più risposte

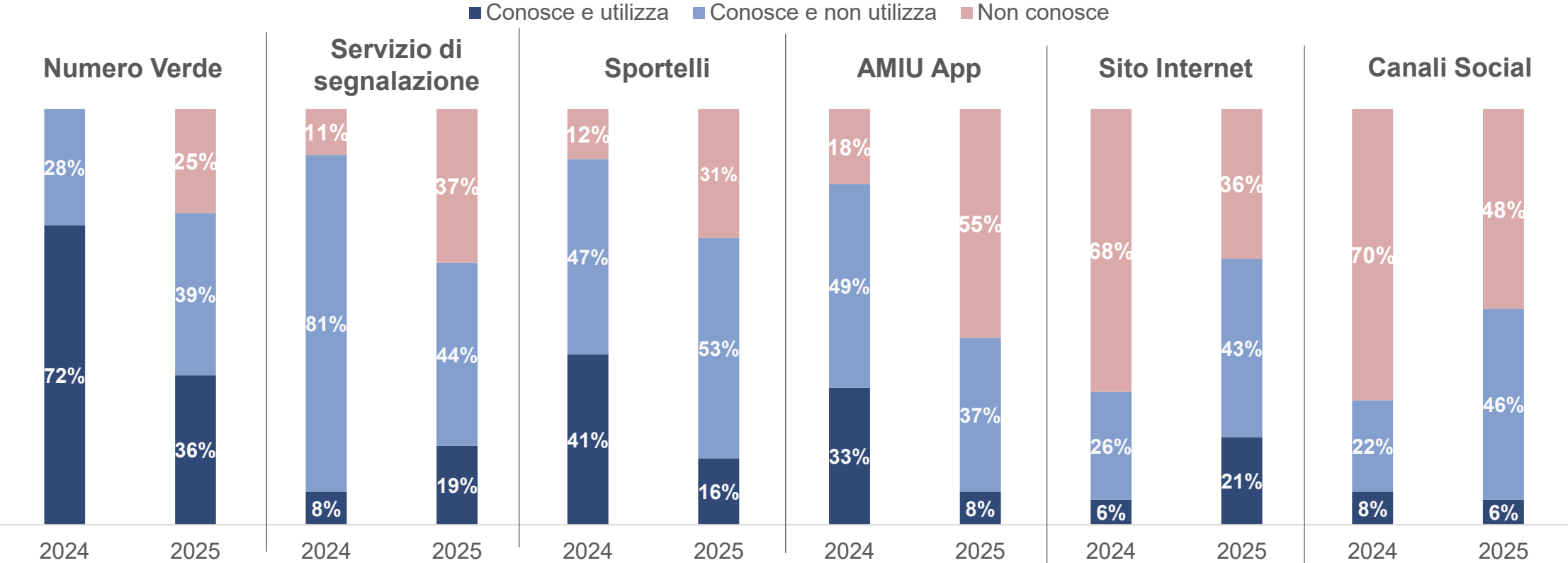
Suggerimenti	% risposte 2024	% risposte 2025
Più cestini gettacarte	29%	36%
Avere più operatori	13%	18%
Maggior pulizia in generale	28%	33%
Pulire maggiormente i marciapiedi	39%	28%
Intensificare la pulizia delle strade	22%	45%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	5%	18%
Nessun Suggerimento	25%	36%

Base casi: 247

# Canali di contatto: grado di conoscenza e utilizzo

Rispetto al 2024, calo generale dell'utilizzo dei canali di contatto. Il Numero Verde rimane il canale più conosciuto e utilizzato. Sito Internet e Canali Social sono poco conosciuti dal pubblico, ma in netta crescita rispetto all'anno precedente.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



Base casi: 247

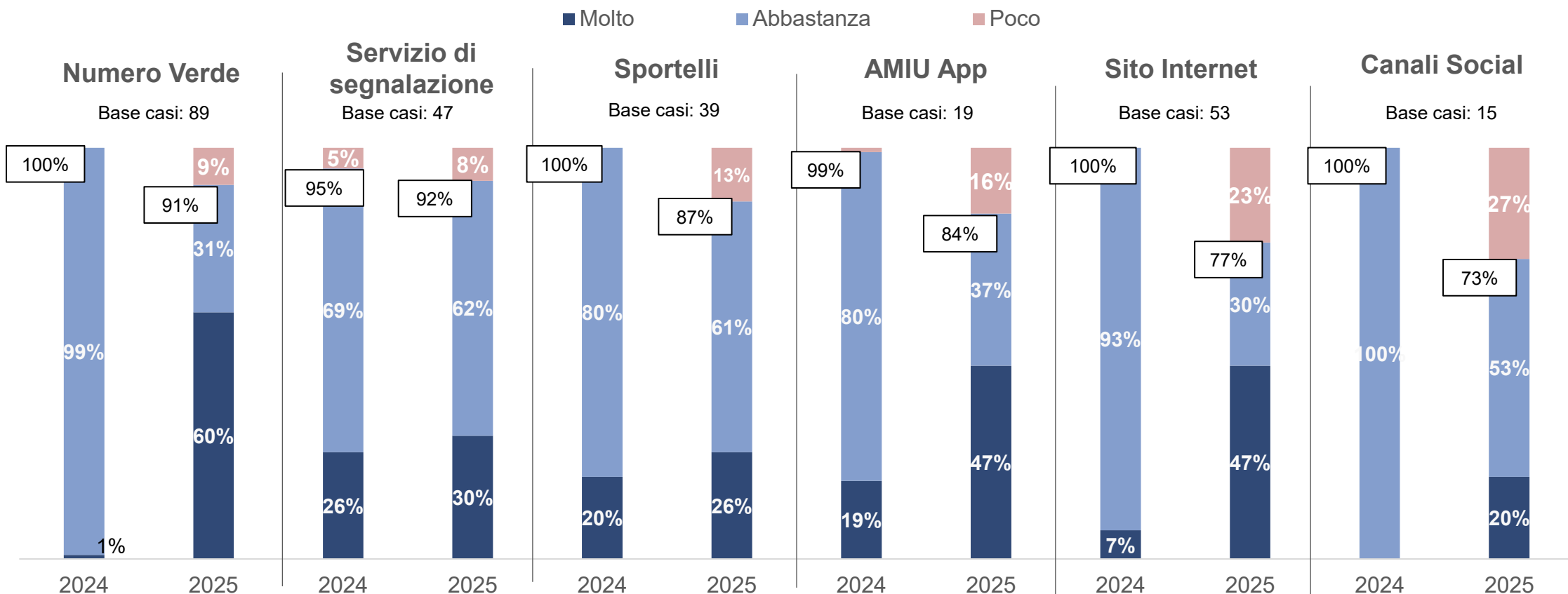
# Canali di contatto: grado di soddisfazione

9 su 10 intervistati sono soddisfatti del Numero Verde, Servizio di Segnalazione e Sportelli. In calo Sito Internet e Canali Social.

Il box bianco indica  
Molto + Abbastanza

Quanto gradisce i canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?

*Nota: hanno risposto alla domanda solo coloro che conoscono ed utilizzano i vari canali*

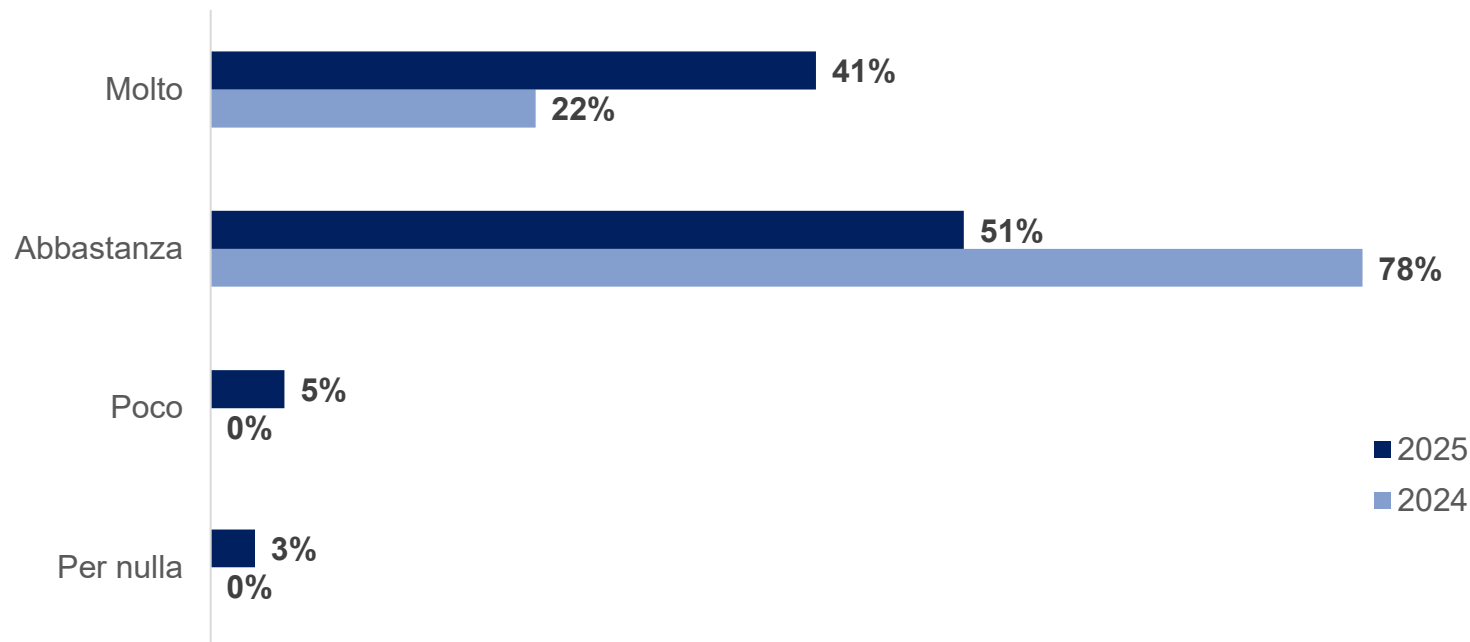




# Canali di contatto: grado di soddisfazione globale

La quasi totalità degli intervistati è soddisfatta dei canali di comunicazione offerti da AMIU, anche se in leggero calo rispetto al 2024.

Quanto gradisce l'insieme dei canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?



Molto + Abbastanza 2024:  
**100%**

Molto + Abbastanza 2025:  
**92%**

Base casi: 136

# Conclusioni

Dallo studio di Customer Satisfaction 2025 è emerso che gli utenti dei Comuni di Golfo Paradiso sono **generalmente soddissfatti** dei servizi offerti da AMIU. Questa soddisfazione risulta **in aumento rispetto all'anno precedente per raccolta differenziata, isole ecologiche, EcoVan e ritiro gratuito degli ingombranti**.

In questo quadro decisamente positivo, non mancano però i suggerimenti espressi dai cittadini per il miglioramento della qualità del servizio, in particolare verso il grado di igiene ambientale e il servizio dei cassonetti: seppur ancora soddisfacenti, viene infatti segnalata la necessità di una maggiore **attenzione verso la pulizia dei cassonetti e degli spazi intorno ad essi, oltre all'intensificazione della pulizia delle strade e della frequenza del servizio**.

Il livello di soddisfazione dei canali di contatto risulta in calo, ma si mantiene su buoni livelli. Il **Numero Verde** continua ad essere il **più utilizzato e apprezzato**, mentre aumenta la conoscenza di **Canali Social e Sito Internet**, seppur ancora poco utilizzati. Questa dinamica conferma come, accanto a un apprezzamento ancora presente, permangano margini di miglioramento nella diffusione e valorizzazione dell'intero ecosistema dei canali di contatto.

Milan | Rome | Bari  
Brussels



**LATTANZIO**  
■ ■ KIBS

Lattanzio KIBS S.p.A.  
Milan (Italy) Via Cimarosa, 4 | 20144  
+39 02 29061165

[info@lattanziokibs.com](mailto:info@lattanziokibs.com)  
[www.lattanziokibs.com](http://www.lattanziokibs.com)

knowledge intensive business services

Pianezza, 10/04/2025  
Prot. n. **SG001066-2025-P**

Spett.<sup>le</sup>  
**Città Metropolitana di Genova**  
[pec@cert.cittametropolitana.genova.it](mailto:pec@cert.cittametropolitana.genova.it)

**Oggetto: Riscontro Vostra nota protocollo n. 16467/2025 del 18 marzo 2025**

In riferimento alla nota prot. n. 16467/2025 del 18/03/2025, con la quale è stata richiesta la trasmissione dei risultati dell'indagine di customer satisfaction, si comunica quanto segue.

L'indagine è stata condotta nel periodo febbraio 2025 – marzo 2025 mediante l'utilizzo di un modulo di rilevazione rivolto all'utenza del bacino in oggetto. I dati raccolti sono stati rielaborati e sintetizzati nella tabella riepilogativa allegata alla presente.

**Dall'analisi dei risultati emergono i seguenti elementi salienti:**

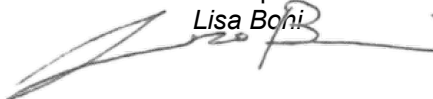
- Un'elevata soddisfazione generale da parte dell'utenza, con oltre il 75% delle risposte espresse su livelli pari ad "abbastanza" o "molto" soddisfatto;
- Una ridotta incidenza di giudizi negativi ("per nulla" o "poco" soddisfatto), generalmente inferiore al 3%;
- Una percezione positiva anche per quanto riguarda la qualità della raccolta differenziata, con un numero contenuto di segnalazioni di errori.

Si allega il file contenente il **riepilogo dei risultati dell'indagine** oltre ai suggerimenti raccolti da parte dell'utenza, in formato Excel.

Restando a disposizione per eventuali approfondimenti, si porgono cordiali saluti

**San Germano S.p.A.**  
Direttrice Operations

*Lisa Boni*



	per nulla	poco	in modo suff	abbastanza	molto	tot
Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti	0	1	24	43	44	112
Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta differenziata (Organico, Carta, Plastica, Vetro e Rifiuto Vegetale)?	0	3	23	44	42	112
In merito alla raccolta differenziata, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?	45	51		8	6	110

incidenza %	per nulla	poco	in modo suff	abbastanza	molto
Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta rifiuti	0%	1%	21%	38%	39%
Quanto è soddisfatto del servizio di raccolta differenziata (Organico, Carta, Plastica, Vetro e Rifiuto Vegetale)?	0%	3%	21%	39%	38%
In merito alla raccolta differenziata, quante difficoltà ha incontrato nell'eseguire quanto richiesto dal servizio?	40%	46%	0%	7%	5%

	si	no	tot
È a conoscenza del calendario annuale di raccolta differenziata	101	8	109
È a conoscenza che nel secco residuo non è consentito conferire frazioni altrimenti differenziabili?	107	2	109
È a conoscenza che le varie frazioni secche recuperabili (carta, plastica, vetro ecc.) vengono avviate a recupero?	106	3	109
È a conoscenza del fatto che la presenza di frazioni estranee nel materiale proveniente dalla raccolta differenziata comporta un costo elevato per la separazione e la pulizia della frazione secca recuperabile/riciclabile?	104	5	109
Ha dei suggerimenti e proposte per migliorare il servizio di raccolta differenziata?	23	86	109

incidenza %	si	no
È a conoscenza del calendario annuale di raccolta differenziata	93%	7%
È a conoscenza che nel secco residuo non è consentito conferire frazioni altrimenti differenziabili?	98%	2%
È a conoscenza che le varie frazioni secche recuperabili (carta, plastica, vetro ecc.) vengono avviate a recupero?	97%	3%
È a conoscenza del fatto che la presenza di frazioni estranee nel materiale proveniente dalla raccolta differenziata comporta un costo elevato per la separazione e la pulizia della frazione secca recuperabile/riciclabile?	95%	5%
Ha dei suggerimenti e proposte per migliorare il servizio di raccolta differenziata?	21%	79%

Le è mai capitato di chiamare la Società che si occupa della raccolta dei rifiuti?	16	(n. delle risposte pervenute)									
Disponibilità e cortesia da parte di coloro che hanno risposto al telefono:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	tot
						1	1	7	1	6	16
incidenza %						6%	6%	44%	6%	38%	
Capacità di venire incontro agli utenti e di fornire informazioni chiare e complete:	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
						4	0	6	1	5	16
incidenza %						25%	0%	38%	6%	31%	
Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) con un voto da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a), quale voto sceglierebbe?	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
			1	0	5	20	20	24	10	15	95
incidenza %			1%		5%	21%	21%	25%	11%	16%	

#### Suggerimenti

incremento contenitori organico in estate  
 maggior precisione nei ritiri e videosorveglianza per gli abbandoni  
 accesso contenitori con tessera codice fiscale  
 scontistica riconosciuta sulle frazioni di rifiuto differenziato inviate a recupero  
 educazione ambientale

maggior informazione agli utenti  
maggior controllo e pulizia  
maggior pulizia dei contenitori  
controllo dei conferimenti più frequente  
maggior attenzione alla sostituzione dei bidoni danneggiati  
aprire cdr più giorni  
aumentare bidoni in zona posta  
maggiori controlli  
maggior frequenza di raccolta nel periodo estivo  
maggiori informazioni grafiche sui anche grafiche sui contenitori  
video sorveglianza



## ESITO DI ESAME ISTRUTTORIO

SEDUTA DEL 23 dicembre 2025

ARGOMENTO IN DISCUSSIONE:

PROPOSTA N. 3964/2025

OGGETTO: **SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI PER IL BACINO DEL TIGULLIO E IL BACINO DEL GOLFO PARADISO E VALLI DEL LEVANTE-APPROVAZIONE RELAZIONI EX ART. 30 D. LGS. N. 201/2022.**  
Relatore: Consigliere Delegato Giancarlo Campora

All'esito della discussione, la proposta in esame ha conseguito la seguente votazione:

All'esito della discussione, la proposta in esame ha conseguito la seguente votazione.							
Componente	Gruppo	Delegato da:	Voti rappr.	Votazione			
				Favorevole	Contrario	Astenuto	Assente al voto
CHIAROTTI C.	Coalizione Progressista per la Città Metropolitana		3	X			
DAMONTE S.							
GHIO F.	Coalizione Progressista per la Città Metropolitana		3	X			
BOZZO I.							
CAVERSAZIO G.	Coalizione Progressista per la Città Metropolitana		3	X			
BRUZZONE F.							
ARMANINO A.	Lega Liguria Salvini per la Città Metropolitana di Genova		3			X	
ROSSI A.							
PODESTA' F.	Fratelli d'Italia e Forza Italia		3			X	
PASTINE G.							
FALCONE V.	NOI MODERATI – CIVICI per la CITTÀ METROPOLITANA		3			X	
REPETTO L.							
		<b>Totali</b>	<b>18</b>	9		9	

In virtù della votazione espressa il parere della Commissione è:

FAVOREVOLE



senza modificazioni ☐  
con modificazioni ☐

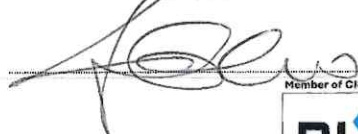
CONTRARIO



La votazione non consente l'espressione di un parere favorevole o contrario. La proposta passa quindi all'esame del Consiglio metropolitan.

Genova, 23/12/2025

La Presidente  
Francesca Ghio





# **CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

**Direzione Ambiente**

## **PARERE DI REGOLARITA' TECNICA E CORRETTEZZA AMMINISTRATIVA**

Sulla sopracitata proposta si esprime, ai sensi degli articoli 49 e 147 bis primo comma del decreto legislativo n.267/2000, parere FAVOREVOLE in ordine al parere di regolarità tecnica attestante anche la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa.

Genova li, 17/12/2025

**Sottoscritto dal Dirigente  
(AGOSTINO RAMELLA)  
con firma digitale**