

# **CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

**DIREZIONE AMBIENTE**

**SERVIZIO GESTIONE RISORSE IN RETE**

**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 GENOVESATO**

**Comuni di Arenzano, Busalla, Campo Ligure, Campomorone, Casella, Ceranesi, Cogoleto, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Masone, Mele, Mignanego, Montebruno, Montoggio, Propata, Ronco Scrivia, Rondanina, Rossiglione, Rovegno, Sant'Olcese, Savignone, Serra Riccò, Tiglieto, Torriglia, Valbrevenna, Vobbia.**

**RICOGNIZIONE PERIODICA AL 06/11/2024**

# 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 delle frazioni differenziate.....	4
b. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati .....	4
c. Spazzamento e lavaggio delle strade .....	5
d. Operazioni di pretrattamento, recupero rifiuti, operazioni per il conferimento a recupero, trattamento/smaltimento dei rifiuti urbani .....	5
e. Qualora attivata, gestione della tariffa corrispettiva e rapporti con gli utenti .....	5
f. Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TA.RI. e rapporti con gli utenti .....	5
g. Campagne informative e attività di prevenzione della produzione di rifiuti urbani.....	6
B) CONTRATTO DI SERVIZIO .....	6
C) SISTEMA DI MONITORAGGIO - CONTROLLO .....	9
<b>2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO .....</b>	<b>14</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>14</b>
<b>3. ANDAMENTO ECONOMICO .....</b>	<b>21</b>
<b>4. QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>23</b>
<b>5. OBBLIGHI CONTRATTUALI .....</b>	<b>28</b>
<b>6. CONSIDERAZIONI FINALI .....</b>	<b>28</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 Genovesato il quale interessa i seguenti Comuni: Arenzano, Busalla, Campo Ligure, Campomorone, Casella, Ceranesi, Cogoleto, Crocefieschi, Davagna, Fascia, Fontanigorda, Genova, Gorreto, Isola del Cantone, Masone, Mele, Mignanego, Montebruno, Montoggio, Propata, Ronco Scrivia, Rondanina, Rossiglione, Rovegno, Sant'Olcese, Savignone, Serra Riccò, Tiglieto, Torriglia, Valbrevenna, Vobbia.

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.

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 Genovesato, essendo ancora vigente la gestione

della tariffazione secondo regime tributario. Il gestore operativo, affidatario del servizio, offre a tale funzione attività di supporto.

Il servizio è stato affidato in concessione alla società "in house", AMIU Genova S.p.A., partecipata dal Comune di Genova e da Città Metropolitana di Genova. L'affidamento è stato approvato dal Consiglio Metropolitan di Genova con determina n. 19 del 03 giugno 2020, a partire dal 1° gennaio 2021 e fino al 31 dicembre 2035.

Il territorio del Bacino del Genovesato è composto da 31 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 contratto di servizio ed allegati, nelle modalità previste secondo piano delle attività, aggiornato annualmente.

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

**a. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani delle frazioni differenziate**

- operazioni di raccolta (svolta secondo modelli di organizzazione mista del servizio: porta a porta, raccolta stradale anche a controllo volumetrico, raccolta di prossimità, isole/cassette informatizzate e a chiamata) delle frazioni differenziate dei rifiuti urbani e di trasporto verso impianti di trattamento e di riutilizzo e/o di recupero, con o senza trasbordo su mezzi di maggiori dimensioni;
- gestione delle isole ecologiche (anche mobili), dei Centri di Raccolta e delle aree di trasferimento e trasbordo rifiuti;
- raccolta e trasporto dei rifiuti urbani pericolosi;
- raccolta dei rifiuti vegetali ad esempio foglie, sfalci, potature provenienti da aree verdi (quali giardini, parchi e aree cimiteriali);
- lavaggio e sanificazione dei contenitori della raccolta delle frazioni differenziate dei rifiuti;
- implementazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale dei dati relativi al conferimento delle frazioni differenziate dei rifiuti da parte delle utenze e del successivo conferimento agli impianti di trattamento e di riutilizzo e/o di recupero.

**b. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati**

- operazioni di raccolta (svolte secondo modelli di organizzazione mista del servizio: porta a porta, raccolta stradale anche a controllo volumetrico, raccolta di prossimità, isole/cassette informatizzate) e di trasporto dei rifiuti urbani indifferenziati verso impianti di trattamento, recupero e smaltimento, trasferimento o trasbordo su mezzi di maggiori dimensioni;
- raccolta dei rifiuti da esumazioni ed estumulazioni, nonché degli altri rifiuti provenienti da attività cimiteriale e trasporto ad impianto;
- lavaggio e sanificazione dei contenitori della raccolta dei rifiuti urbani residui;
- gestione di isole ecologiche (anche mobili) e delle aree di transfer;

- implementazione e gestione di un sistema di contabilizzazione e misurazione puntuale dei dati relativi al conferimento dei rifiuti da parte degli utenti e del successivo conferimento agli impianti di trattamento e di smaltimento.

**c. Spazzamento e lavaggio delle strade**

- spazzamento meccanizzato, manuale e misto, lavaggio strade e suolo pubblico, e raccolta foglie compreso il trasporto ad impianto di recupero o sino a stazione di trasferimento per il successivo avvio a recupero;
- svuotamento cestini gettacarte compreso trasporto ad impianto di trattamento meccanico biologico;
- raccolta trasporto ed avvio a trattamento/smaltimento dei rifiuti abbandonati su strade o aree pubbliche o su strade private soggette ad uso pubblico, su arenili e rive fluviali e lacuali, nonché aree cimiteriali;
- sono escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

**d. Operazioni di pretrattamento, recupero rifiuti, operazioni per il conferimento a recupero, trattamento/smaltimento dei rifiuti urbani**

- pretrattamento e recupero dei rifiuti urbani differenziati ossia l'attività di pretrattamento e di recupero dei rifiuti urbani differenziati e delle operazioni per il conferimento delle frazioni della raccolta differenziata alle piattaforme o agli impianti di trattamento finalizzato al riciclo e al riutilizzo, o in generale al recupero di rifiuti;
- conferimento della frazione organica agli impianti di compostaggio, di digestione anaerobica o misti;
- conferimento commercializzazione e valorizzazione delle altre frazioni della raccolta differenziata alle piattaforme o agli impianti di trattamento (finalizzato al riciclo e al riutilizzo, o in generale al recupero);
- conferimento dei rifiuti urbani residui (RUR) agli impianti di trattamento meccanico biologico (TMB) o impianti di smaltimento.

**e. Qualora attivata, gestione della tariffa corrispettiva e rapporti con gli utenti**

- operazioni di: accertamento, riscossione, (incluse le attività di bollettazione/fatturazione e l'invio degli avvisi di pagamento);
- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) mediante sportelli dedicati e call-center;
- gestione della banca dati degli utenti, dei crediti e del contenzioso.

**f. Attività di sportello informativo, supporto per la gestione della TA.RI. e rapporti con gli utenti**

- gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) mediante sportelli dedicati e call-center;

- gestione della banca dati degli utenti.

#### **g. 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 dell'EGA (Città Metropolitana di Genova);
- prevenzione della produzione di rifiuti urbani, ossia misure di prevenzione prese prima che una sostanza, un materiale o un prodotto sia diventato un rifiuto, che riducono:
  - a) la quantità dei rifiuti, anche attraverso il riutilizzo dei prodotti o l'estensione del loro ciclo di vita;
  - b) gli impatti negativi dei rifiuti prodotti sull'ambiente e la salute umana;
  - c) il contenuto di sostanze pericolose in materiali e prodotti.

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 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.

Attualmente la definizione tariffaria è condotta mediante validazione di piani economico-finanziari di durata quadriennale, aggiornati con cadenza biennale da parte di Città Metropolitana di Genova in qualità di ETC e successivamente approvati da ARERA.

L'aggiornamento biennale (2024-2025) del piano economico finanziario validato, relativo a ciascuna amministrazione comunale, è stato quindi trasmesso da Città Metropolitana di Genova 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:** affidamento della concessione del servizio, approvato con deliberazione del Consiglio Metropolitan di Genova n. 19 del 03 giugno 2020, per una durata di quindici anni a partire dal 1° gennaio 2021 e fino al 31 dicembre 2035.

**Valore complessivo e su base annua del servizio affidato:** mediante l'approvazione dell'affidamento della concessione del servizio con la richiamata delibera del Consiglio Metropolitan n. 19/2020, è stato definito il quadro economico del servizio nel Bacino del Genovesato per il periodo 2021-2035 nei seguenti termini di seguito riportati:

ANNUALITÀ	IMPORTO DA CONTRATTO GENOVESATO (€)	PIANO DI RIENTRO (€)	IMPORTI TOTALI (€)
2021	146.905.154	17.652.709	164.557.863
2022	144.969.443	17.549.332	162.518.775
2023	142.735.473	17.648.646	160.384.119
2024	142.884.054	17.746.896	160.630.950
2025	145.415.205	17.844.093	163.259.298
2026	145.567.372	17.939.249	163.506.621
2027	145.721.366	-	145.721.366
2028	145.877.207	-	145.877.207
2029	146.034.919	-	146.034.919
2030	146.194.523	-	146.194.523
2031	146.356.042	-	146.356.042
2032	146.519.500	-	146.519.500
2033	146.684.919	-	146.684.919
2034	146.852.323	-	146.852.323
2035	147.301.736	-	147.301.736
<b>TOTALE</b>	<b>2.186.019.236</b>	<b>106.380.924</b>	<b>2.292.400.161</b>

Nella tabella sopra riportata sono indicati anche i valori del piano di rientro, che si esaurirà nel 2026, nei confronti del Comune di Genova e in favore di AMIU Genova S.p.A. per il recupero dei costi effettivamente sostenuti derivanti dalle attività di chiusura e post chiusura dei Lotti L1 e L2 della Discarica di Scarpino<sup>1</sup>.

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

---

<sup>1</sup> Piano di rientro approvato da Città Metropolitana di Genova con Provvedimento Dirigenziale N. 0060874/2015 datato 15 luglio 2015, e successivamente aggiornato con atto dirigenziale n. 669/2017 del 22 marzo 2017.

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.

Attualmente, la regolazione tariffaria vigente è disciplinata secondo il MTR-2, allegato alla deliberazione ARERA 363/2021/R/RIF e ss.mm.ii., avente validità per il quadriennio 2022-2025.

Pertanto, per ogni Comune del Genovesato, nel 2022 sono già stati validati i PEF quadriennali 2022-2025, che sono stati oggetto di aggiornamento biennale per il biennio 2024-2025.

**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 della concessione, 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 di categoria Euro 6 o successive, oppure veicoli elettrici, alimentati a gas naturale o GPL o ibridi);
  - 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 Genovesato;
  - installazione di un sistema di tracciamento GPS per gli automezzi impiegati per lo svolgimento dei servizi;
  - per il solo comune di Genova, la pianificazione dell’acquisto di contenitori a carica bilaterale e dotati di sistema di riconoscimento degli utenti (cd. “contenitori smart”).
- 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 31 Comuni del Bacino del Genovesato 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 *in house* del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del bacino del Genovesato non determina impatti sulle finanze di Città Metropolitana di Genova in quanto i costi sostenuti dalla società affidataria per il normale svolgimento delle attività oggetto di concessione, nonché per gli investimenti connessi, trovano loro copertura all'interno della TARI, tributo comunale approvato e riscosso dai Comuni del Bacino.

Secondo quanto contenuto nella carta della qualità del servizio, allegata al contratto di servizio, il gestore è tenuto al rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia per lo svolgimento dei servizi. È, inoltre, tenuto ad attenersi al principio di cortesia, chiarezza e comprensibilità della comunicazione nei confronti degli utenti, a garantire la sicurezza e rispetto dell'ambiente nello svolgimento delle proprie attività, nonché il rispetto della privacy degli utenti.

Il rispetto dei principi sopra richiamati ed illustrati nella carta della qualità del servizio non è, al momento, verificato con indicatori e target specifici.

Si ricorda altresì che il servizio di raccolta, così come quelli di spazzamento e lavaggio, genericamente per la loro rilevanza dal punto di vista igienico-sanitario hanno natura indivisibile e pertanto 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 mensilmente attraverso l'analisi delle segnalazioni eventualmente effettuate, dei dati che periodicamente deve fornire il gestore operativo, e di sopralluoghi effettuati direttamente sul territorio, la verifica della gestione e dell'erogazione del servizio reso.

Nel caso di specie, configurandosi AMIU Genova S.p.A. quale società *in house*, il controllo sugli obiettivi strategici e sulle decisioni significative della persona giuridica controllata, nonché il controllo preventivo, contestuale e successivo (ai sensi delle Linee guida ANAC n. 7), vengono svolti dalla Città Metropolitana di Genova in nome e per conto di tutti i Comuni in essa rappresentati in quanto ente intermedio e di secondo livello. I Comuni serviti da AMIU Genova S.p.A. partecipano all'esercizio del controllo attraverso la Città Metropolitana stessa in virtù della rappresentatività istituzionale all'interno del Consiglio Metropolitan.

In particolare, l'esercizio del controllo analogo in capo alla Città Metropolitana è realizzato tramite disposizioni rilevabili in tre atti:

- Statuto della Città Metropolitana di Genova;
- Patti parasociali tra comune di Genova e Città Metropolitana di Genova;
- Statuto di AMIU Genova S.p.A.

Con riferimento allo **Statuto** della Città Metropolitana di Genova, le disposizioni di particolare rilievo ai fini della sussistenza del controllo analogo in capo alla Città Metropolitana di Genova sono le seguenti:

**Articolo 14** – è previsto (c. 4 lett. i) che il Sindaco Metropolitan nomina e designa i rappresentanti della Città metropolitana presso società, associazioni ed enti comunque denominati, sulla base degli indirizzi approvati dal Consiglio con apposito regolamento.

**Articolo 17** – Attribuzioni del Consiglio metropolitan: tra le altre competenze si stabilisce che lo stesso adotta gli indirizzi per la nomina e la designazione da parte del Sindaco dei

rappresentanti della Città metropolitana presso enti, aziende, istituzioni, società e organismi comunque denominati; delibera la partecipazione dell'ente a società di capitali; adotta gli atti di indirizzo e quelli a contenuto generale relativi alla strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici di interesse generale di ambito metropolitano; adotta i provvedimenti relativi ai tributi di competenza della Città metropolitana e la disciplina generale delle tariffe relative all'utilizzo di beni e servizi.

**Articolo 19** – Conferenza metropolitana: è composta da tutti i sindaci dei comuni compresi nella Città metropolitana, è organo collegiale con poteri propositivi, consultivi nonché deliberativi in relazione alle previsioni di legge e dello Statuto e partecipa ai processi decisionali mediante la formulazione di proposte e l'espressione di pareri (c. 1 e 2); esprime parere obbligatorio sugli atti fondamentali di competenza del Consiglio metropolitano, relativi alla strutturazione di sistemi coordinati di gestione dei servizi pubblici di interesse generale, riguardanti l'intero ambito metropolitano (c. 6 lett. d bis).

Sotto questo profilo si segnala in particolare la previsione dell'art. 3 "Zone omogenee" dello Statuto di Città Metropolitana che, per quanto in questa sede rileva, prevede quanto segue:

*"Qualora normative generali o di settore o atti di pianificazione strutturino i servizi pubblici locali di interesse generale di ambito metropolitano attraverso l'individuazione di bacini territoriali sub-metropolitani, costituenti zone omogenee di gestione del servizio, gli atti fondamentali di competenza del Consiglio metropolitano relativi ai singoli bacini siano approvati previo parere obbligatorio di un'apposita "Conferenza di coordinamento di bacino" costituita dai Sindaci dei comuni facenti parte della zona omogenea o loro delegati, il cui funzionamento è disciplinato da apposito regolamento approvato dal Consiglio metropolitano, sentito il parere della Conferenza metropolitana.*

*Per l'assunzione del predetto parere è prevista l'espressione di una doppia maggioranza, determinata dal pronunciamento di tanti comuni che rappresentino la metà più uno dei comuni ricompresi nella zona omogenea e la maggioranza della popolazione residente nel bacino costituente zona omogenea."*

La L.R. 13/2023 ha modificato la L.R. 1/2014 inserendo l'art. 16 bis che istituisce le Assemblee Locali. Ciascuna conferenza di coordinamento di Bacino di cui all'art. 3 dello Statuto assicura, dall'entrata in vigore della norma e con le modalità indicate dall'articolo 16 bis sopracitato, le funzioni di Assemblea locale.

Con riferimento alla sussistenza del requisito del controllo analogo e, in particolare, all'esercizio dell'influenza determinante sia sugli obiettivi strategici che sulle decisioni significative della società controllata da parte di Città metropolitana, sono stati predisposti, ai sensi dell'art. 16 comma 2, lett. c) D. Lgs. n. 175/2016, appositi **Patti Parasociali** tra la Città Metropolitana ed il Comune di Genova.

Con tali Patti, approvati con deliberazione del Consiglio Metropolitano n. 11/2020, le Parti concordano nella volontà di uniformare il voto nell'Assemblea dei soci, attribuendo un'influenza determinante alla Città Metropolitana sulle scelte fondamentali per la gestione *in house* di AMIU S.p.A. ed introducendo altresì l'obbligo di preventiva autorizzazione del socio di minoranza sulle scelte determinanti per la vita gestionale della stessa.

In particolare si precisa che il Patto Parasociale tra i soci di AMIU S.p.A. contiene le regole di governance e le modalità di attuazione e di esercizio del controllo analogo congiunto, tra Comune di Genova e Città Metropolitana, ed è da intendersi quale ulteriore strumento rispetto a quelli statutariamente previsti, per rafforzare l'esercizio congiunto e coordinato del potere di influenza di Città Metropolitana sulle scelte strategiche e sulle decisioni più significative dell'attività sociale.

Con la medesima deliberazione del Consiglio Metropolitanano n. 11/2020 è inoltre stato approvato un nuovo Statuto di **AMIU Genova S.p.A.** modificato proprio al fine di rafforzare la sussistenza del requisito del controllo analogo e dunque un'influenza determinante in capo alla Città Metropolitana sulle scelte strategiche e gestionali della società.

Tra le disposizioni di rilievo dell'atto approvato sotto il profilo della sussistenza del requisito sono in particolare rilevanti:

**Articolo 9** – Trasferimento delle azioni, Prelazione, Gradimento, in particolare il punto 9.1.2. ove si precisa la necessità di garantire che la eventuale partecipazione dei privati non comporti un controllo o potere di veto nell'esercizio di un'influenza determinante sulla società, e a tal fine le azioni sono liberamente trasferibili esclusivamente a soggetti pubblici e purché con il trasferimento non si alterino le condizioni di controllo analogo e i presupposti necessari per l'affidamento "in house" da parte degli enti partecipanti, salvo in ogni caso il diritto di prelazione degli altri soci pubblici all'acquisto delle azioni in proporzione alla propria partecipazione ed al diritto di gradimento. Il diritto di gradimento è disciplinato al successivo punto 9.3 ed in particolare al punto 9.3.2. che prevede la possibilità che lo stesso venga negato allorché l'avente diritto dal socio non sia oggettivamente dotato di capacità finanziaria per il perseguimento dell'oggetto sociale ovvero abbia qualità oggettive o soggettive tali per cui la sua presenza nella compagine sociale si ponga, o possa porsi in contrasto con il perseguimento dell'oggetto sociale od in antitesi con la qualificazione di società in house ai sensi della normativa nazionale e comunitaria in vigore.

**Articolo 25** – Relazione Previsionale Aziendale, in base al quale l'Organo Amministrativo predispone ed invia annualmente ai Soci la Relazione Previsionale sull'attività della società contenente la definizione di piani strategici, economici, patrimoniali e finanziari di breve e lungo periodo (almeno triennale) della società stessa, indicando gli obiettivi gestionali a cui deve tendere la società, secondo parametri qualitativi e quantitativi, in conformità ai disciplinari di esecuzione delle attività affidate dagli Enti pubblici soci. In particolare poi, al punto 25.4., si precisa che, allo scopo di facilitare l'esercizio delle funzioni di indirizzo, la vigilanza ed il controllo, la società adotta procedure di pianificazione pluriennale e previsione annuale secondo tempi coerenti con le esigenze degli strumenti di programmazione finanziaria del comune di Genova e degli altri soci pubblici e nel rispetto degli obblighi di cui al Regolamento sui controlli delle società Partecipate dal comune di Genova, che si considera espressamente richiamato nel presente Statuto.

**Articolo 26** – Approvazione della Relazione Previsionale Aziendale, prevede la maggioranza qualificata di almeno i 2/3 del capitale sociale in prima convocazione per l'approvazione dell'atto e che lo stesso contenga una apposita sezione dedicata alle operazioni compiute ed i provvedimenti adottati in attuazione di quanto stabilito nell'annuale relazione previsionale

aziendale, motivando, in particolare, gli eventuali scostamenti verificatisi rispetto a quanto preventivato.

**Articolo 27** – Relazione sullo stato di attuazione degli indirizzi ed obiettivi strategici e sul mantenimento degli equilibri finanziari, prevedendo la trasmissione ai soci della relazione annualmente con specifica evidenziazione degli eventuali scostamenti affinché gli stessi assumano le eventuali azioni correttive. Il punto 27.2. specifica poi che la relazione si compone di un documento di rendicontazione riguardante i dati economici, patrimoniali e finanziari e le operazioni concluse con le finalità di controllo strategico.

**Articolo 28** – Principali obblighi di informazione e segnalazione ove è previsto che il Presidente del Collegio Sindacale invia ai soci, in occasione di assemblee di soci che abbiano all'ordine del giorno operazioni di carattere straordinario o strategico, un proprio parere a corredo di una relazione dettagliata sulle motivazioni che sono alla base dell'operazione proposta.

**Articolo 29** – Relazione finale sullo stato di attuazione degli indirizzi e degli obiettivi strategici assegnati dal comune di Genova e dagli altri soci pubblici e sulle risultanze di preconsuntivo della gestione.

**Articolo 30** – Controllo analogo: ove è previsto che i soci esercitano sulla società il controllo analogo a quello esercitato sulle proprie strutture organizzative:

- mediante l'approvazione della Relazione Previsionale da parte dell'Assemblea dei Soci;
- tramite l'esame e l'approvazione in Assemblea della relazione sullo stato di attuazione degli indirizzi ed obiettivi strategici di cui all'art. 27 del presente Statuto;
- mediante le decisioni riservate all'Assemblea dei Soci ai sensi dei precedenti artt. 13 e 26;
- mediante la definizione unilaterale dei disciplinari di esecuzione dei servizi affidati di cui all'art. 4, effettuata in conformità alle discipline di settore ed ai provvedimenti amministrativi adottati dagli Enti affidanti. In particolare detti disciplinari dovranno contenere regole e strumenti che, unitamente alle disposizioni del presente Statuto, assicurino in concreto agli Enti soci un controllo e una interazione con le società analoghi a quelli esercitati sui propri servizi e strutture, capaci quindi di controllare puntualmente e con immediatezza le scelte gestionali e l'operatività della medesima società in house.
- Ancora al punto 30.3. sono dettagliati gli strumenti di controllo impiegati dagli enti controllanti: controllo strategico; controllo degli equilibri economico finanziari; controllo d'efficienza ed efficacia; controllo sulla gestione; monitoraggio periodico dell'andamento della gestione in relazione agli obiettivi prefissati e a quelli raggiunti attraverso l'acquisizione di specifici report, trasmessi dall'organo amministrativo direttamente ai Soci e alle loro strutture tecniche deputate al controllo sulle società partecipate.
- Al punto 30.4 si dispone che gli Enti controllanti esercitano attività di indirizzo, controllo, e preventiva e vincolante approvazione dei documenti e relative modifiche in corso d'esercizio relativi alle strategie ed agli obiettivi da perseguire al piano programma delle attività, alle politiche aziendali in materia di reperimento ed utilizzo delle risorse, al budget

economico ed al bilancio d'esercizio al livello di standard quali-quantitativo atteso connesso all'erogazione dei servizi aziendali.

- Al punto 30.5. è disposta la possibilità per gli Enti controllanti di richiedere alla società report periodici sul generale andamento della gestione economica, finanziaria e patrimoniale, sullo specifico andamento della gestione dei singoli servizi affidati, nonché su ogni altra operazione di rilievo richiesta.
- Al punto 30.6. sono previsti in capo ai soci poteri ispettivi di accesso a documenti e informazioni connessi agli incarichi affidati, nonché a trasmettere: informativa sul fatturato relativo agli affidamenti di attività ricevuti da ogni singolo Ente socio, al cui servizio la società opera; l'ordine del giorno dell'Assemblea dei Soci, con potere propositivo dei Soci, in merito a specifici argomenti da inserire all'ordine del giorno; il Bilancio corredato dalla Relazione sul governo societario, dalle relazioni dell'Organo Amministrativo, del Collegio Sindacale e del soggetto incaricato di effettuare la revisione legale dei conti e dal verbale di approvazione dell'Assemblea.
- A completamento di tutto quanto sopra è infine inserita, al punto 30.7, una disposizione di chiusura che prevede che in ogni caso, gli organi amministrativi e le strutture degli Enti soci preposte al controllo sull'attività della società hanno diritto di richiedere ed ottenere informazioni in merito alla gestione dei servizi affidati alla medesima società, ivi inclusi report ed analisi da parte dell'ufficio controllo interno della società su specifici aspetti ed attività.

Si ricorda, infine, che Città Metropolitana di Genova ha redatto e approvato con Atto Dirigenziale n. 3068/2023 del 28/12/2023 il Programma dei controlli recante descrizione delle attività previste per la verifica del corretto svolgimento delle prestazioni affidate, nei termini illustrati dall'art. 28 del D. Lgs. 201/2022.

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

### **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>	AMIU@PEC.AMIU.GENOVA.IT
<b>Indirizzo internet</b>	WWW.AMIU.GENOVA.IT
<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 opera nel rispetto dei requisiti previsti dalla normativa vigente in materia di *in house providing* ed ha per oggetto attività di produzione di servizi strettamente necessari al perseguimento delle finalità istituzionali delle amministrazioni pubbliche socie.

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.

La società è vincolata a svolgere attività per oltre l'ottanta per cento del proprio fatturato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci che esercitano il controllo analogo. La produzione ulteriore rispetto a tale limite di fatturato, che può essere rivolta anche a finalità diverse, è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società.

## **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 30/06/2024: 1978 (valore medio), di cui 96% tempo indeterminato e 93% tempo 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 un Presidente, due sindaci, due sindaci supplenti e una società di revisione.

La Città Metropolitana di Genova ha scelto l’*in house providing* quale modello gestionale organizzativo ottimale per il servizio integrato dei rifiuti per il bacino del Genovesato, affidando il servizio ad AMIU Genova S.p.A.

La scelta ha avuto riguardo alla peculiarità rappresentata dalla presenza, tra i gestori già attivi nel bacino, di tre soggetti operanti secondo lo stesso modello, di cui uno (AMIU Genova S.p.A.) anche proprietario del polo impiantistico integrato di trattamento e smaltimento di riferimento per il territorio e partecipante alla gestione del servizio in 14 comuni, per un numero di abitanti residenti complessivo pari, al momento della scelta, a 634.522 sui 665.216 dell’intero bacino (95,39%). Il modello dell’*in house providing* per tale servizio pubblico essenziale è stato adottato anche in considerazione del ruolo primario che tale modalità gestionale riserva al controllo pubblico sul corretto andamento del servizio e sulle scelte strategiche di gestione.

Con deliberazione del Consiglio Metropolitan n. 7 del 24/03/2020 è stato approvato il documento “*Definizione degli standard di servizio entro i quali posizionare il progetto industriale relativo alla futura gestione integrata dei rifiuti per il Bacino del Genovesato*”, che individua il quadro degli elementi tecnici ed economici del servizio di gestione integrata rifiuti del Bacino del Genovesato – tenuto conto delle indicazioni della pianificazione generale e di settore nonché del contributo fattivo dei comuni nella definizione del servizio.

Sotto il profilo della **congruità tecnica**:

- l’affidamento si pone obiettivi ambientali e di qualità del servizio sfidanti, coerenti con la normativa sovraordinata e ampiamente migliorativi rispetto alla situazione precedente;
- le modalità proposte di espletamento dei servizi, articolate e personalizzate rispetto alle diverse realtà territoriali, costituiscono e costituiscono un miglioramento evidente dei servizi soprattutto in quei comuni che erano ancora lontani dagli obiettivi di raccolta differenziata, riciclo e riduzione dei rifiuti, dove il gestore ha completamente riprogettato il sistema delle raccolte;

- l'idoneità delle dotazioni di personale e attrezzature è stata verificata e giudicata positivamente tramite un'analisi dei volumi di raccolta disponibili e dei carichi di lavoro;
- grazie al rinnovo delle attrezzature previsto dal contratto è possibile attivare, su richiesta dei comuni, sistemi di misurazione puntuale del rifiuto conferito dalle utenze anche al fine di attivare tariffazioni puntuali.

Sotto il **profilo economico**:

- AMIU Genova S.p.A., in fase di affidamento, è risultato essere un operatore economico idoneo dal punto di vista degli aspetti economici, finanziari e patrimoniali ad operare come concessionario del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. In tale fase, infatti, anche in considerazione del fatturato realizzato dall'intero gruppo societario, il requisito legato all'attività prevalente richiesto per l'affidamento *in house* del servizio di gestione integrata dei rifiuti esisteva ed in prospettiva perdurava negli anni di affidamento<sup>2</sup>. La tabella seguente mostra la determinazione dell'attività prevalente per ogni anno dell'affidamento, sulla base delle considerazioni effettuate sul piano economico asseverato presentato da AMIU Genova S.p.A.

---

<sup>2</sup> La società è vincolata ad effettuare oltre l'ottanta per cento del proprio fatturato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dall'ente pubblico o dagli enti pubblici soci che esercitano il controllo analogo. La produzione ulteriore rispetto a tale limite di fatturato, che può essere rivolta anche a finalità diverse, è consentita solo a condizione che la stessa permetta di conseguire economie di scala o altri recuperi di efficienza sul complesso dell'attività principale della società.

<b>CE AGGREGATO</b>		<b>2021 Fwd</b>		<b>2022 Fwd</b>		<b>2023 Fwd</b>		<b>2024 Fwd</b>			
Totale da Contratto di Servizio	PREVALENTE	146.905.154	84,89%	80,60%	144.969.443	85,63%	142.735.473	79,84%	142.884.054	84,43%	79,92%
Altri Ricavi comune Affidatario del Servizio	PREVALENTE	2.854.159	1,65%	1,57%	2.836.889	1,68%	2.844.720	1,59%	2.852.653	1,69%	1,60%
Servizi e smaltimenti comuni extra Genova	RESIDUALE	2.990.328	1,73%	1,64%	1.281.691	0,76%	1.264.630	0,75%	1.268.610	0,75%	0,71%
Ricavi discarica Scarpino 3	RESIDUALE	10.358.767	5,99%	5,68%	8.964.257	5,29%	9.143.760	5,40%	7.269.249	4,30%	4,07%
Recupero energetico e vendita RD	RESIDUALE	5.497.840	3,18%	3,02%	7.060.098	4,17%	9.115.117	5,38%	11.072.397	6,54%	6,19%
Altre Prestazioni	RESIDUALE	1.380.878	0,80%	0,76%	1.391.712	0,82%	1.402.713	0,83%	1.413.843	0,84%	0,79%
Contratti di servizio partecipate	RESIDUALE	102.665	0,06%	0,06%	103.959	0,06%	105.269	0,06%	106.596	0,06%	0,06%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	RESIDUALE	71.301	0,04%	0,04%	72.228	0,04%	73.167	0,04%	74.118	0,04%	0,04%
Totale rimborsi e recuperi	RESIDUALE	2.155.460	1,25%	1,18%	1.882.231	1,11%	1.923.878	1,14%	1.639.923	0,97%	0,92%
Totale contributi	RESIDUALE	739.582	0,43%	0,41%	738.778	0,44%	729.069	0,43%	642.501	0,38%	0,36%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		173.056.134	100,00%	100,00%	169.301.287	100,00%	169.337.797	100,00%	169.223.944	100,00%	
CHECK		173.056.134			169.301.287		169.337.797		169.223.944		
FATTURATO PARTECIPATE (QUOTA PARTE)	RESIDUALE	9.216.032	5,06%	5,06%	9.326.624	5,22%	9.438.544	5,28%	9.551.806	5,34%	5,34%
TOTALE FATTURATO CON PARTECIPATE		182.272.166	100,00%	100,00%	178.627.911	100,00%	178.776.341	100,00%	178.775.750	100,00%	100,00%
ATTIVITA' PREVALENTE	PREVALENTE		86,54%	82,16%		87,30%		85,97%		86,12%	81,52%
ATTIVITA' RESIDUALE	RESIDUALE		13,46%	17,84%		12,70%		14,03%		13,88%	18,48%

<b>CE AGGREGATO</b>		<b>2025 Fwd</b>		<b>2026 Fwd</b>		<b>2027 Fwd</b>		<b>2028 Fwd</b>			
Totale da Contratto di Servizio	PREVALENTE	145.415.205	84,69%	80,18%	145.567.372	84,70%	145.721.366	84,70%	145.877.207	84,72%	80,06%
Altri Ricavi comune Affidatario del Servizio	PREVALENTE	2.860.688	1,67%	1,58%	2.868.828	1,67%	2.877.074	1,67%	2.885.427	1,68%	1,58%
Servizi e smaltimenti comuni extra Genova	RESIDUALE	1.281.691	0,75%	0,71%	1.264.630	0,74%	1.268.610	0,74%	1.281.691	0,74%	0,70%
Ricavi discarica Scarpino 3	RESIDUALE	7.269.249	4,23%	4,01%	7.269.249	4,23%	7.269.249	4,23%	7.269.249	4,22%	3,99%
Recupero energetico e vendita RD	RESIDUALE	11.068.532	6,45%	6,10%	11.064.667	6,44%	11.060.802	6,43%	11.056.937	6,42%	6,07%
Altre Prestazioni	RESIDUALE	1.425.125	0,83%	0,79%	1.436.550	0,84%	1.448.125	0,84%	1.459.850	0,85%	0,80%
Contratti di servizio partecipate	RESIDUALE	107.940	0,06%	0,06%	109.302	0,06%	110.681	0,06%	112.079	0,07%	0,06%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	RESIDUALE	75.082	0,04%	0,04%	76.058	0,04%	77.046	0,04%	78.048	0,05%	0,04%
Totale rimborsi e recuperi	RESIDUALE	1.645.820	0,96%	0,91%	1.651.793	0,96%	1.657.845	0,96%	1.663.975	0,97%	0,91%
Totale contributi	RESIDUALE	548.825	0,32%	0,30%	548.825	0,32%	548.825	0,32%	505.332	0,29%	0,28%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		171.698.157	100,00%	100,00%	171.857.275	100,00%	172.039.624	100,00%	172.189.795	100,00%	
CHECK		171.698.157			171.857.275		172.039.624		172.189.795		
FATTURATO PARTECIPATE (QUOTA PARTE)	RESIDUALE	9.666.428		5,33%	9.782.425		9.899.814		10.018.612		5,50%
TOTALE FATTURATO CON PARTECIPATE		181.364.585	100,00%	100,00%	181.639.700	100,00%	181.939.438	100,00%	182.208.408	100,00%	100,00%
ATTIVITA' PREVALENTE	PREVALENTE		86,36%	81,76%		86,37%		86,37%		86,39%	81,64%
ATTIVITA' RESIDUALE	RESIDUALE		13,64%	18,24%		13,63%		13,63%		13,61%	18,36%

CE_AGGREGATO	2029 Fwd		2030 Fwd		2031 Fwd		2032 Fwd	
Totale da Contratto di Servizio	146.034.919	84,73%	146.194.523	84,73%	146.356.042	84,73%	146.519.500	84,74%
Altri Ricavi comune Affidatario del Servizio	2.893.889	1,68%	2.902.461	1,68%	2.911.144	1,69%	2.919.940	1,69%
Altre Prestazioni comuni extra	1.264.630	0,73%	1.268.610	0,74%	1.281.691	0,74%	1.264.630	0,73%
Genova	7.269.249	4,22%	7.269.249	4,21%	7.269.249	4,21%	7.269.249	4,20%
Ricavi discarica Scarpino 3	11.053.072	6,41%	11.049.207	6,40%	11.045.342	6,39%	11.041.476	6,39%
Recupero energetico e vendita RD	1.471.728	0,85%	1.483.760	0,86%	1.495.949	0,87%	1.508.296	0,87%
Altre Prestazioni	113.494	0,07%	114.928	0,07%	116.381	0,07%	117.852	0,07%
Contratti di servizio partecipate	79.063	0,05%	80.090	0,05%	81.132	0,05%	82.186	0,05%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	1.670.184	0,97%	1.676.475	0,97%	1.682.847	0,97%	1.689.302	0,98%
Totale rimborsi e recuperi	498.511	0,29%	498.511	0,29%	498.511	0,29%	498.511	0,29%
Totale contributi	172.348.739	100,00%	172.537.814	100,00%	172.738.287	100,00%	172.910.942	100,00%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	172.348.739		172.537.814		172.738.287		172.910.942	
CHECK								
FATTURATO PARTECIPATE (QUOTA PARTE)	10.138.836	5,56%	10.260.502	5,61%	10.383.628	5,67%	10.508.231	5,73%
TOTALE FATTURATO CON PARTECIPATE	182.487.575	100,00%	182.798.315	100,00%	183.121.914	100,00%	183.419.173	100,00%
ATTIVITA' PREVALENTE		86,41%		86,41%		86,41%		86,43%
ATTIVITA' RESIDUALE		13,59%		13,59%		13,59%		13,57%

CE_AGGREGATO	2033 Fwd		2034 Fwd		2035 Fwd	
Totale da Contratto di Servizio	146.684.919	84,76%	146.852.323	84,75%	147.301.736	84,79%
Altri Ricavi comune Affidatario del Servizio	2.928.850	1,69%	2.937.876	1,70%	2.947.020	1,70%
Altre Prestazioni comuni extra	1.268.610	0,73%	1.281.691	0,74%	1.264.630	0,73%
Genova	7.269.249	4,20%	7.269.249	4,20%	7.269.249	4,18%
Ricavi discarica Scarpino 3	11.037.611	6,38%	11.033.746	6,37%	11.029.881	6,35%
Recupero energetico e vendita RD	1.520.803	0,88%	1.533.473	0,88%	1.546.308	0,89%
Altre Prestazioni	119.343	0,07%	120.853	0,07%	122.383	0,07%
Contratti di servizio partecipate	83.255	0,05%	84.337	0,05%	85.433	0,05%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	1.695.841	0,98%	1.702.464	0,98%	1.709.174	0,98%
Totale rimborsi e recuperi	458.152	0,26%	458.152	0,26%	458.152	0,26%
Totale contributi	173.066.633	100,00%	173.274.165	100,00%	173.733.967	100,00%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE	173.066.633		173.274.165		173.733.967	
CHECK						
FATTURATO PARTECIPATE (QUOTA PARTE)	10.634.330	5,79%	10.761.942	5,85%	10.891.085	5,90%
TOTALE FATTURATO CON PARTECIPATE	183.700.963	100,00%	184.036.107	100,00%	184.625.052	100,00%
ATTIVITA' PREVALENTE		86,45%		86,45%		86,48%
ATTIVITA' RESIDUALE		13,55%		13,55%		13,52%

- In esito alle verifiche effettuate per l'anno 2024 in merito al rispetto del requisito di cui all'art. 5 lettera b) del D. Lgs. 18 aprile 2016, n. 50, il quale prevede che *“oltre l'80 per cento delle attività della persona giuridica controllata è effettuata nello svolgimento dei compiti ad essa affidati dall'amministrazione aggiudicatrice controllante o da altre persone giuridiche controllate dall'amministrazione aggiudicatrice o da un ente aggiudicatore di cui trattasi”*, la ricognizione effettuata restituisce un valore pari a **83,43% come da Nota integrativa del bilancio 2023 (pag. 81)**.
- L'affidamento, in coerenza con la natura pubblica della società e la tipologia di attività svolta, prevede di non distribuire gli utili (*pay out* pari a zero) per tutti gli anni di concessione, riportando il risultato di bilancio a patrimonio netto della società.

#### **Effettivi benefici per la collettività servita:**

- un unico gestore per l'intero bacino dei 31 comuni del Genovesato, in coerenza con la normativa statale e regionale, ha permesso l'unificazione di diversi bacini di affidamento ed il superamento della frammentazione gestionale precedentemente esistente e consente il raggiungimento di una dimensione industriale della gestione;
- la maggiore dimensione di AMIU S.p.A., rispetto a quella dei diversi gestori precedentemente attivi sul territorio, ha favorito non solo il raggiungimento dell'efficienza produttiva con conseguenti effetti positivi su tutto il territorio, ma anche di quella dinamica, nella misura in cui essa consente lo sviluppo di modalità innovative di gestione del servizio;
- le maggiori disponibilità finanziarie del nuovo gestore, anche in termini di accesso al credito, stanno permettendo la realizzazione di una mole di investimenti nell'innovazione, con un miglioramento della qualità del servizio reso, ovvero con la riduzione dei relativi costi a carico degli utenti finali, altrimenti non realizzabile;
- il modello gestionale della società sta permettendo un continuo confronto con le amministrazioni comunali interessate, sia in materia di pianificazione degli interventi, sia di controllo del servizio erogato sul territorio, così rispondendo anche alle esigenze espresse dalla popolazione dei comuni del bacino per la quale il mantenimento di un rapporto più immediato e diretto con il gestore è considerato di particolare rilevanza;
- il progetto presenta, da un lato, un servizio dimensionato con standard prestazionali elevati, dall'altro un modello di servizio fortemente adattabile alle esigenze delle singole utenze. Si rileva in proposito come l'affidamento, organizzato su 7 aree, sia adeguato alla configurazione territoriale del bacino del Genovesato e alla sua struttura urbanistica;
- l'attività di pianificazione e progettazione del servizio risulta efficace rispetto ai bisogni della collettività in considerazione della sussidiarietà di una società dedicata quasi esclusivamente allo svolgimento di servizi a favore del territorio del Genovesato.

### 3. ANDAMENTO ECONOMICO

I costi di competenza del servizio nell'ultimo triennio, con individuazione delle componenti fisse e delle componenti variabili, sono stati analizzati nell'ambito della validazione dei PEF del quadriennio 2022-2025 tenendo conto degli investimenti effettuati, degli ammortamenti rilevati, secondo la regolazione di settore definita da ARERA.

Si riporta di seguito un estratto di sintesi dei PEF approvati.

Comune	AMIU 2021 (in €)	AMIU 2022 (in €)	AMIU 2023 (in €)	AMIU 2024 (in €)
Arenzano	2.914.615	2.951.665	2.987.385	3.134.348
Busalla	673.543	685.064	708.513	743.383
Campo Ligure	288.178	292.999	304.833	319.836
Campomorone	745.418	753.463	788.170	826.961
Casella	472.442	477.714	462.587	485.354
Ceranesi	403.133	407.971	414.958	435.381
Cogoleto	2.075.067	2.135.053	2.160.674	2.267.014
Crocefieschi	121.130	123.204	124.686	130.823
Davagna	225.276	226.912	259.716	272.498
Fascia	24.100	21.075	21.798	22.871
Fontanigorda	69.341	70.353	69.089	72.489
Genova	149.132.028	149.351.007	151.331.941	158.009.548
Gorreto	32.023	32.092	33.293	34.932
Isola del Cantone	220.530	223.029	225.453	236.549
Masone	366.327	374.308	378.167	396.779
Mele	268.533	256.467	269.132	282.378
Mignanego	413.090	418.047	413.341	433.684
Montebruno	64.037	65.049	65.711	68.945
Montoggio	340.210	344.293	348.425	365.573
Propata	24.788	25.446	25.922	27.198
Ronco Scrivia	663.248	670.681	672.823	705.937
Rondanina	23.330	23.707	27.070	28.402
Rossiglione	308.891	320.467	315.346	330.866
Rovegno	171.665	177.208	179.507	188.342
Sant'Olcese	627.390	634.702	643.694	675.374
Savignone	562.371	457.532	547.070	573.995
Serra Riccò	800.890	810.183	815.799	855.949
Tiglieto	89.701	86.406	87.345	91.644
Torriglia	424.964	428.918	421.741	442.497
Valbrenna	145.943	118.463	134.612	141.237
Vobbia	85.836	84.839	80.179	84.125
<b>Totale (€)</b>	<b>162.778.038</b>	<b>163.048.320</b>	<b>165.318.980</b>	<b>172.684.908</b>

Nell'ambito della metodologia tariffaria ARERA, la quale prevede che la determinazione dei PEF sia ancorata ai costi, ammissibili a riconoscimento, relativi alle annualità a-2 si evidenzia che i dati illustrati nella tabella soprastante mostrano una crescita dei costi sostenuti a livello aggregato per lo svolgimento dei servizi pari allo 0,17% nel 2022, dell'1,37% nel 2023 e 4,27% nel 2024 su base annua.

Secondo i dati ISTAT l'indice FOI, costruito come indice generale dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati al netto dei tabacchi, ha mostrato una crescita dell'1,9% nel 2021, dell'8,1% nel 2022 e del 5,4 % nel 2023.

In merito agli impegni economico-finanziari previsti contrattualmente nel 2020, si evidenzia quindi un sostanziale rispetto delle previsioni effettuate in allora; infatti, l'applicazione del metodo tariffario ARERA restituisce valori in linea a quelli inizialmente prospettati, comprensivi delle rate del piano di rientro concordati con il Comune di Genova fino al 2026 incluso.

Oltre a quanto verificato in fase di validazione dei PEF circa il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione del servizio affidato, si riportano i principali indicatori di equilibrio economico della società affidataria del servizio rilevati nell'ultimo quadriennio.

	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
Cash flow	31.918.535 €	- 57.403 €	33.019.285 €	5.596.362 €
Valore della produzione	206.207.200 €	188.791.706 €	184.523.874 €	163.585.717 €
Utile netto	65.335 €	85.186 €	746.390 €	434.677 €
Roi	6,00%	4,00%	9,00%	5,00%
Ros	1,00%	1,00%	1,00%	0,00%
Roe	12%	7,00%	12,00%	4,00%
Mol	19.489.342 €	16.895.363 €	17.039.525 €	13.250.047 €

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Nel contesto dello svolgimento delle attività di monitoraggio del servizio, Città Metropolitana di Genova ha predisposto anche per il 2024 un questionario rivolto alle amministrazioni comunali del Bacino del Genovesato, al fine di misurare il livello di qualità percepita del servizio da parte delle stesse.

Il questionario proposto prevede diverse macrocategorie (raccolta e trasporto rifiuti, centro di raccolta, servizi a chiamata, ecc.) e include una domanda “aperta” attraverso la quale si invitano i Comuni a suggerire proposte migliorative del servizio e richieste per l’attivazione di nuovi servizi.

I risultati ottenuti sono stati esaminati e presi in considerazione nel contesto del monitoraggio del servizio, e trasmessi al Gestore da Città Metropolitana di Genova per indirizzare l’adeguamento delle proposte dei piani annuali delle attività per il 2025.

Di seguito si riporta il risultato sintetico, con risultato medio calcolato per ciascun riscontro ricevuto.

LEGENDA RISULTATI	
1	gravemente insufficiente
2	insufficiente
3	sufficiente
4	più che sufficiente
5	eccellente
n.p.	servizio non previsto

MACRO CATEGORIA	TESTO QUESITO	MEDIA AGGREGATA
SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	Come definirebbe la qualità del servizio di spazzamento e lavaggio rispetto a quanto previsto da contratto di servizio e piano annuale delle attività?	3,6
SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	Come giudicherebbe l'attività di svuotamento dei cestini gettacarte, in riferimento al rispetto delle frequenze previste dal piano annuale?	2,8
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	Come definirebbe la qualità del servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani rispetto a quanto previsto da contratto di servizio e piano annuale delle attività?	3,5
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	Come definirebbe la qualità del servizio di raccolta, in termini di rispetto del calendario e degli orari previsti dal piano annuale delle attività?	3,5
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	Come giudicherebbe il servizio di lavaggio e sanificazione dei contenitori, rispetto a quanto previsto da contratto di servizio e piano annuale delle attività?	2,3
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	Come valuterrebbe l'attività di pulizia delle aree circostanti ai contenitori dei rifiuti (cd. piazzole)?	2,7

RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	Come definirebbe la quantità di contenitori in termini di volumetria disponibile per il conferimento?	3,2
RACCOLTA E TRASPORTO RIFIUTI	Come valuterebbe l'attività di manutenzione/sostituzione dei contenitori/attrezzature?	3,3
SERVIZIO DI RACCOLTA RIFIUTI	Come giudicherebbe l'attività di implementazione dei nuovi contenitori rispetto agli obiettivi fissati nel contratto di servizio e piano annuale delle attività?	3,2
DISTRIBUZIONE MATERIALI AGLI UTENTI	Come definirebbe l'attività di distribuzione di materiali agli utenti (a titolo esemplificativo: mastelli, sacchi, compostiere, materiale informativo)?	3,6
CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI	Come giudicherebbe la qualità del servizio svolto presso il centro/i centri di raccolta rifiuti al servizio degli utenti?	3,7
CENTRO DI RACCOLTA RIFIUTI	Come giudicherebbe la qualità del servizio svolto presso il centro/i centri di raccolta rifiuti al servizio degli utenti, in termini di disponibilità oraria?	3,2
SERVIZI A CHIAMATA	Come giudicherebbe i servizi a chiamata erogati dal gestore, in termini di adeguatezza rispetto alle esigenze manifestate dagli utenti?	4,0
SERVIZI A CHIAMATA	Come giudicherebbe i servizi a chiamata erogati dal gestore, in termini di tempi di attesa rispetto a quanto indicato nella Carta dei Servizi?	3,8
SERVIZIO ECOVAN	Come giudicherebbe il servizio di raccolta itinerante (cd. Ecovan), in termini di accessibilità per gli utenti?	4,0
SERVIZIO IN OCCASIONE DI EVENTI E MANIFESTAZIONI	Come giudicherebbe la qualità del servizio erogato dal gestore in occasione di eventi e manifestazioni?	4,0
SPORTELLO INFORMATIVO	Come giudicherebbe l'attività svolta presso lo sportello informativo, in termini di qualità del servizio offerto?	3,5
SPORTELLO INFORMATIVO	Come giudicherebbe l'attività svolta presso lo sportello informativo, in termini di disponibilità oraria dell'ufficio?	2,8
EFFICACIA DELLE RISPOSTE A RICHIESTE, SEGNALAZIONI E RECLAMI	Quale giudizio esprimerebbe sulla efficacia delle azioni intraprese dal gestore in risposta a richieste e segnalazioni formulate dall'amministrazione comunale?	3,8

I risultati ottenuti da tale indagine hanno restituito un valore medio generale sufficiente (3,4) e maggiore rispetto al risultato ottenuto nell'annualità precedente (2,8), registrando un incremento della

performance percepita anche per le attività di spazzamento e lavaggio contenitori, che nella scorsa annualità non raggiungevano risultati sufficienti.

Inoltre, nel 2024 sono pervenuti anche i risultati delle allegare analisi sulla *customer satisfaction* (Allegati 1, 2, 3, 4) condotta dal Gestore sull'utenza finale e sugli stakeholders. Tale strumento ha permesso di indagare 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.

Ai sensi dell'art. 3 del TQRIF, allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif, attraverso determinate approvate in data 29 marzo 2022 con numerazione dal n. 622 al 653, Città Metropolitana di Genova ha approvato l'inquadramento delle gestioni dei Comuni appartenenti al territorio del Bacino del Genovesato, all'interno della matrice predisposta dall'Autorità di regolazione, scegliendo l'inquadramento intermedio identificato con lo Schema III.

Tale scelta, dettata dall'analisi del livello qualitativo del servizio scaturito da quanto previsto dal contratto di servizio e dalla carta della qualità del servizio vigenti, ha condotto alla individuazione dei seguenti standard, riguardanti sia la **qualità tecnica** che la **qualità contrattuale**, stabiliti dalla regolazione di settore:

	Livelli di qualità per gestioni nello Schema III (ex art. 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%
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%
Nei casi di cui all'Articolo 50.1 TQRIF, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51 TQRIF, entro cinque (5) giorni lavorativi	70%

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16 TQRIF, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	70%
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
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3 TQRIF, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31 TQRIF, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%
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%
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%
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 TQRIF	80%
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 TQRIF	80%
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41 TQRIF, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 TQRIF	80%
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.
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%

Si precisa che gli indicatori sopra richiamati, riconducibili alle previsioni di cui all'art. 7 del D. Lgs. 201/2022, sono stati introdotti dalla regolazione di settore a partire dal 1° gennaio 2023 con un approccio graduale, che ha portato AMIU Genova S.p.A. ad implementare sistemi di registrazione e consuntivazione dei servizi resi.

Il Gestore ha comunicato che sta provvedendo a consuntivare gli Standard di qualità del Servizio secondo quanto previsto dall'allegato A alla deliberazione ARERA 15/2022/R/Rif. Attualmente sono in corso le attività di estrazione dei dati presenti nei database gestionali e la condivisione della documentazione consuntiva avverrà non appena tali attività si concluderanno.

Il Gestore ha inoltre messo a disposizione l'App "SegnalaCi" e una sezione sul proprio sito internet al fine di permettere a tutti gli utenti di trasmettere le segnalazioni del servizio registrandone i tempi di risposta. Altresì, è presente una sezione dello stesso portale dedicata ai servizi a chiamata che ha registrato tempi di esecuzione del servizio entro gli standard di qualità definiti dal contratto (quindici giorni).

## **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”.

Il servizio di raccolta rifiuti che ha interessato tutto il territorio del bacino del Genovesato e le relative utenze ha portato la raccolta differenziata dal 38,30% (dato 2020), al 46,63% (dato 2022) e al 49,88% (dato 2023).

Durante i controlli del servizio effettuati nel corso dell'annualità si è riscontrata una sostanziale e generale conformità del servizio svolto da parte di AMIU Genova S.p.A.

L'azienda si sta adoperando per trovare, in accordo ai Comuni coinvolti, una conclusione condivisa al contenzioso relativo alle penali spiccate nei confronti della stessa per servizi non adeguati nel primo semestre 2021 (in particolare per l'attività di spazzamento).

## **6. CONSIDERAZIONI FINALI**

La sinergia tra il gestore operativo (AMIU Genova S.p.A.) e Città Metropolitana di Genova ha permesso di presentare ben nove 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) per un importo totale complessivo di quasi nove milioni di euro, ponendo le basi per un ulteriore miglioramento degli indici di efficienza, efficacia ed economicità della gestione su tutto il territorio del bacino del Genovesato.

Ad oggi, superate le fasi autorizzative per la realizzazione delle opere oggetto di finanziamento, è iniziata l'attività di rendicontazione dei progetti messi in campo.

# Indagine Customer Satisfaction 2023

*Milano, 22 Dicembre 2023*

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

# Gli obiettivi di studio

Gli obiettivi che sono stati perseguiti nella conduzione del presente studio sono:

- misurare la Customer Satisfaction complessiva dei cittadini per il servizio erogato
- 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 tra il 5 ed il 13 dicembre 2023 attraverso la somministrazione di interviste telefoniche, mediante l'utilizzo della tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interview) e CAMI (Computer Assisted Mobile Interview).

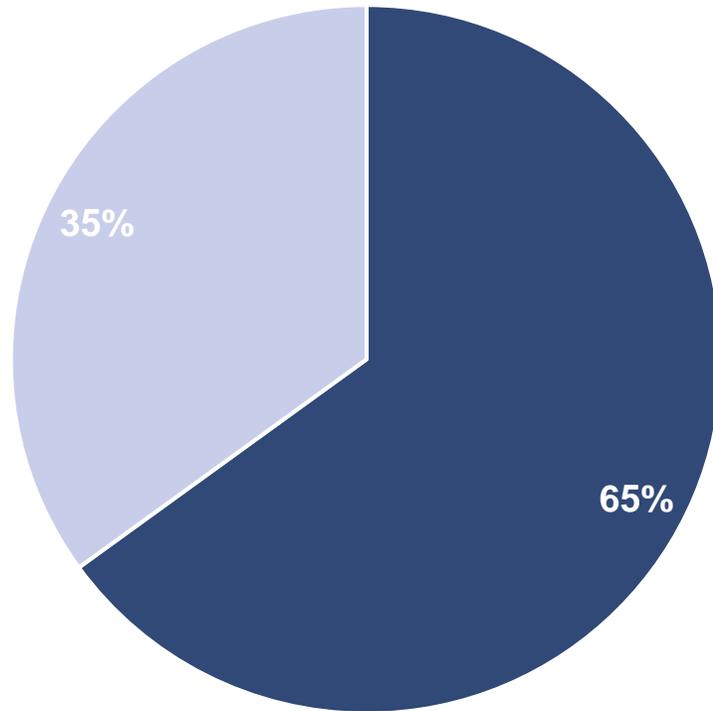
Complessivamente sono stati intervistati 1.208 cittadini (utenti domestici) che usufruiscono del servizio prestato da AMIU.

---

# ***Nota metodologica***

*Metodologia, campione e target*

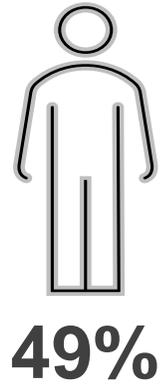
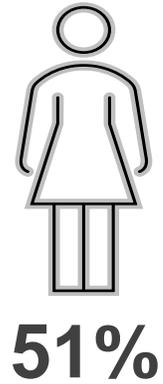
# Area di residenza



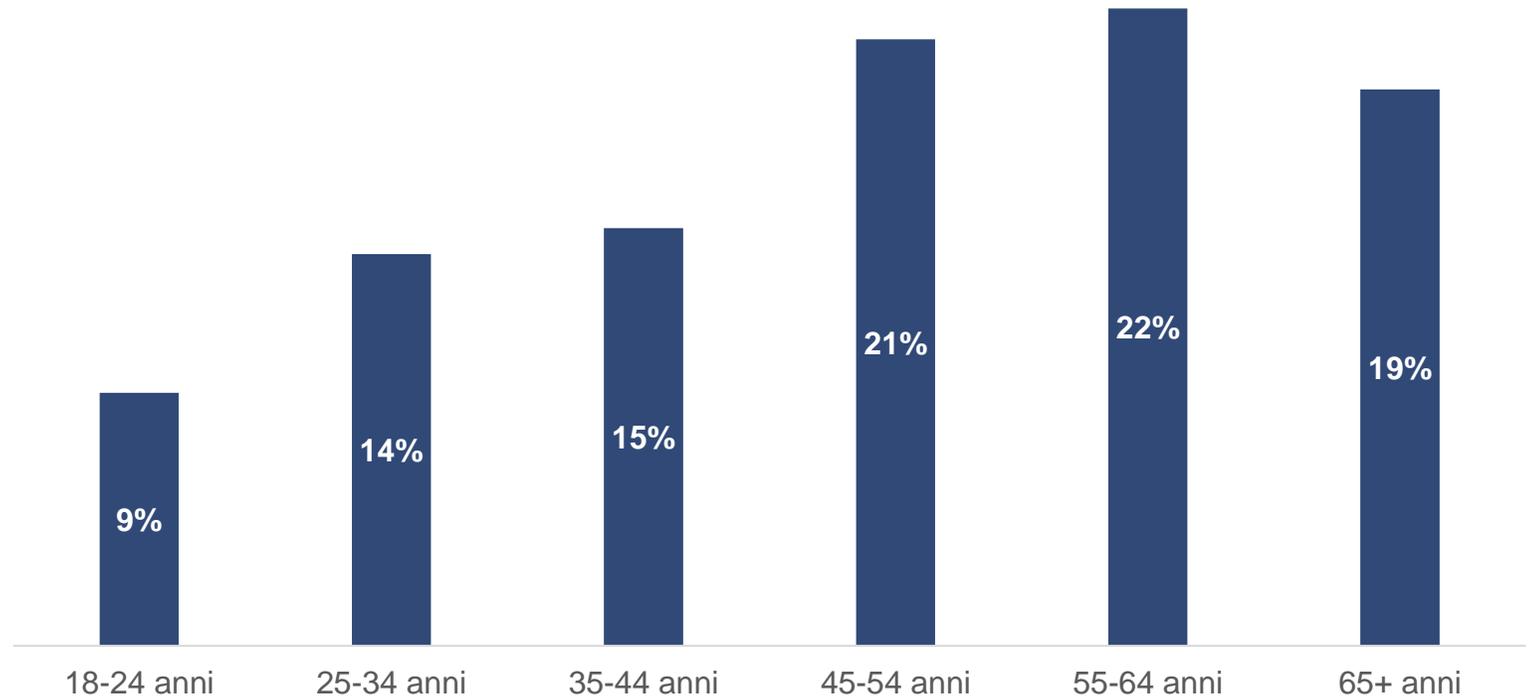
■ Genova ■ Altre aree

Area	% rispondenti
Genova	780 (65%)
Alta Val Polcevera	100 (8%)
Costiera	80 (7%)
Val Trebbia	65 (5%)
Valle Scrivia	59 (5%)
Valli Stura, Orba e Leira	62 (5%)
Recco e Uscio	62 (5%)
Totale	1.208

# Profilazione per genere ed età su base demografica Istat

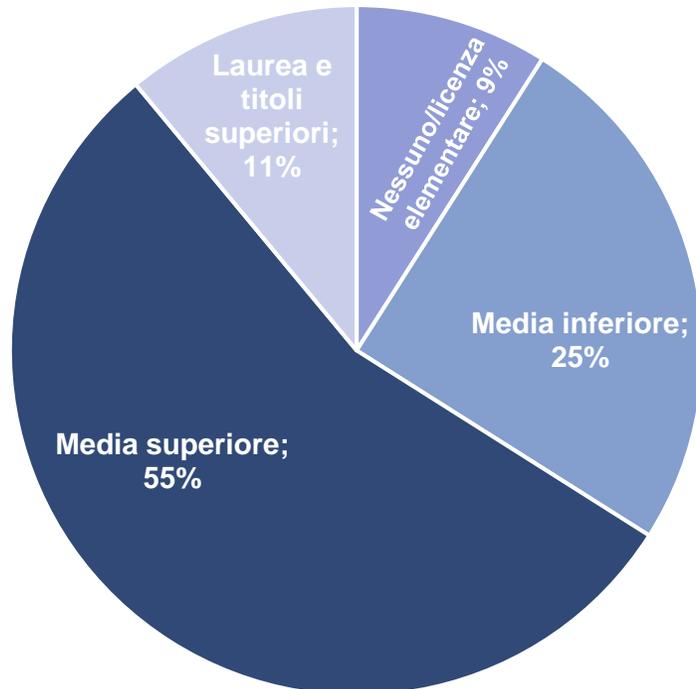


## Distribuzione totale per età



# Titolo di studio e stato di occupazione degli intervistati

## Titolo di studio degli intervistati



## Stato di occupazione degli intervistati

<b>Occupati</b>	<b>90%</b>
<b>Non occupati</b>	<b>10%</b>

# Nota metodologica

Di seguito la tabella di corrispondenza tra voti espressi nelle risposte ai quesiti di indagine e i giudizi aggregati.

<b>Intervallo voti</b>	<b>Valutazione corrispondente</b>
<b>8-10</b>	<b>Molto</b>
<b>6-7</b>	<b>Abbastanza</b>
<b>4-5</b>	<b>Poco</b>
<b>1-3</b>	<b>Per nulla</b>

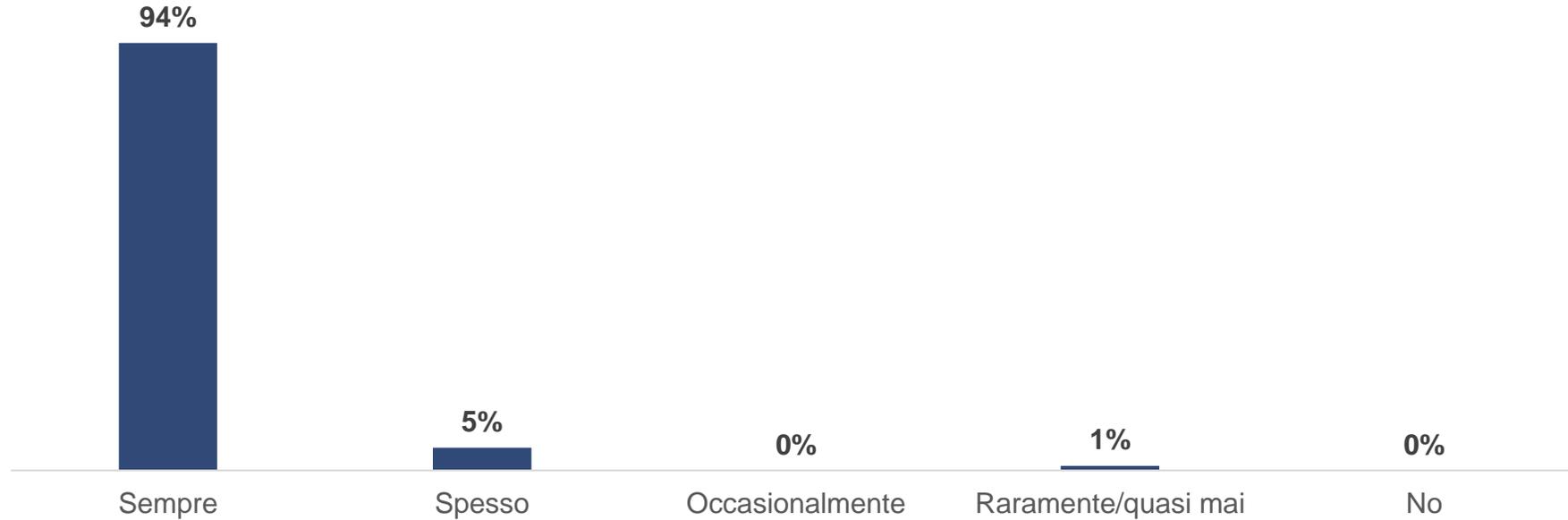
---

# ***I risultati dello studio***

# Raccolta differenziata a casa

La quasi totalità dei rispondenti effettua sempre la raccolta differenziata

A casa effettua / effettuate la raccolta differenziata?



% di «sempre»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	94%	97%	89%	89%	95%	97%	94%	94%

# Raccolta differenziata non effettuata: motivazioni

Ostacoli logistici risultano essere il principale motivo che porta a non fare la differenziata

Per quale motivo non effettua la raccolta differenziata in casa?

*Nota: domanda posta a chi ha risposto «raramente/quasi mai» oppure «no» alla domanda «A casa effettua la raccolta differenziata?». (0,8% del campione; N = 10 individui).*

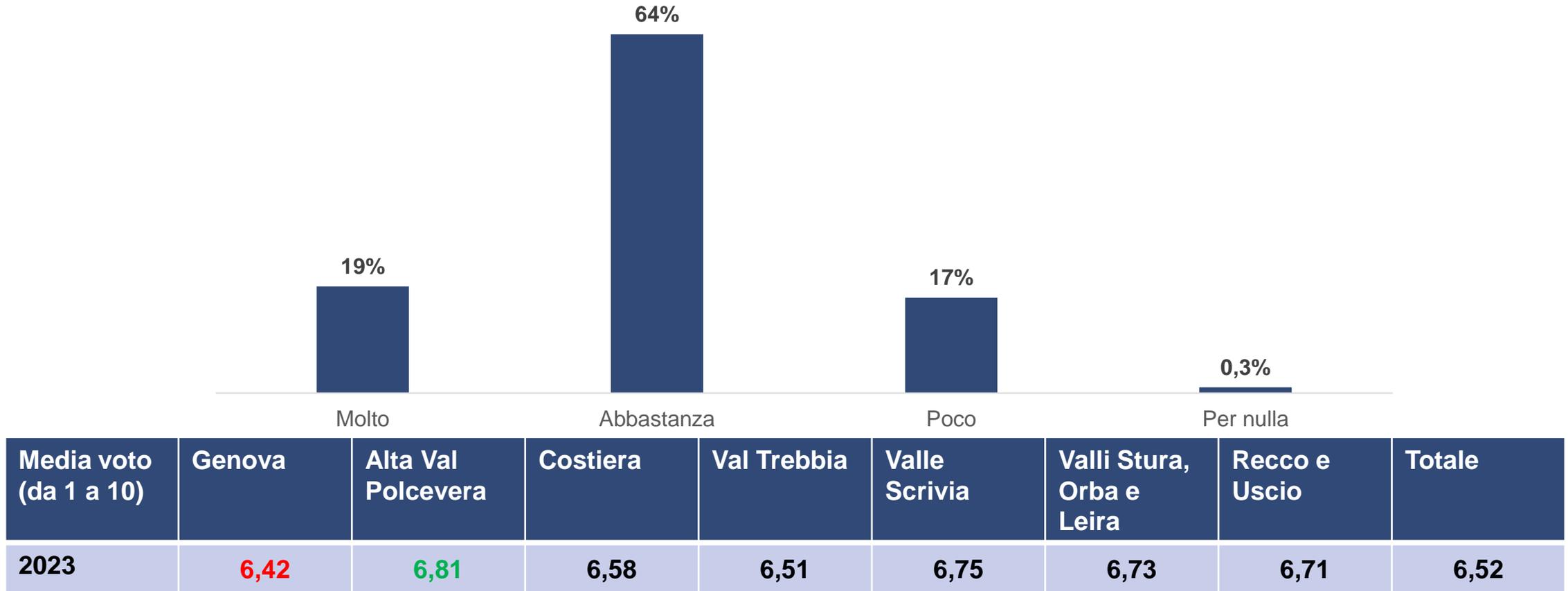
*Possibili più risposte*

Motivazione	N. risposte
Cassonetti scomodi/poco adeguati	10
Non serve, tanto finisce tutto insieme	10
Non ci sono vantaggi economici	10
Cassonetti lontani da casa	9
Poco spazio in casa	6
Mancanza di tempo	4

# Soddisfazione generale per la raccolta differenziata

L'83% degli intervistati si ritiene soddisfatto dell'organizzazione della raccolta differenziata nel proprio quartiere. Il dato su Genova risulta leggermente più basso.

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

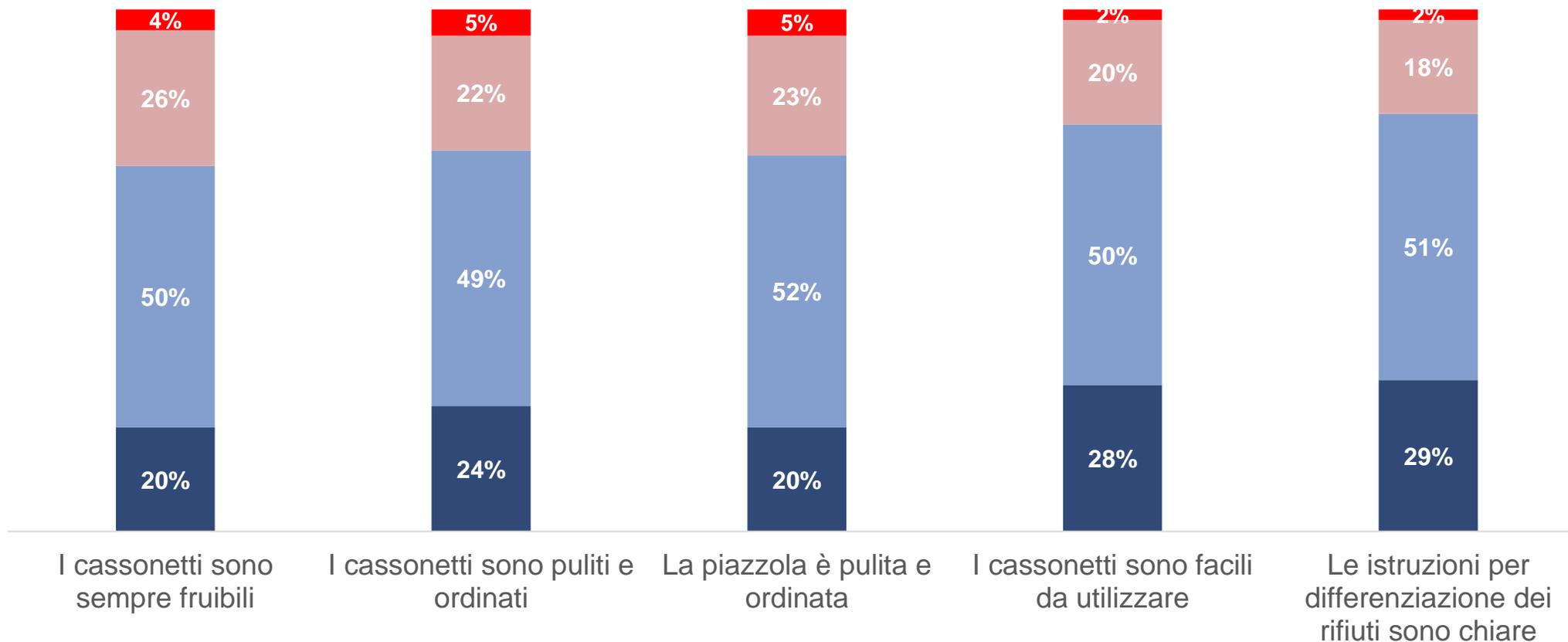


# Cassonetti: valutazione aspetti del servizio

Circa tre intervistati su quattro valutano positivamente gli aspetti legati ai cassonetti

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



# Cassonetti: confronti per aree

I rispondenti dell'area Valle Scrivia risultano essere i più soddisfatti, seguiti da quelli di Valli Stura, Orba e Leira e da quelli dei Comuni in Appalto

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

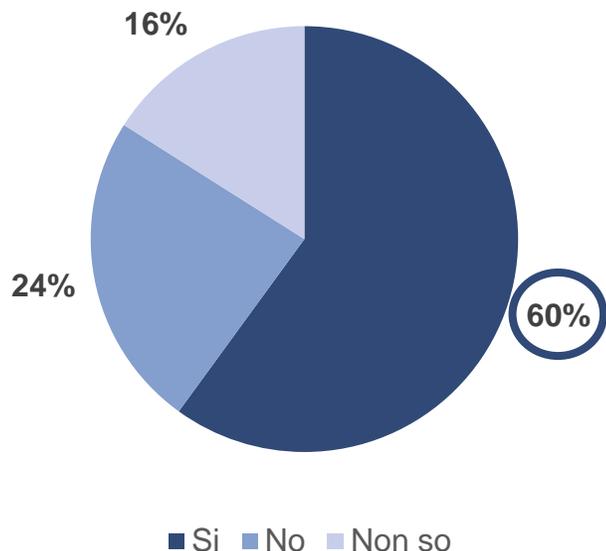
% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Cassonetti sono sempre fruibili	65%	82%	70%	68%	83%	84%	81%	70%
Cassonetti puliti e ordinati	69%	81%	70%	72%	86%	81%	84%	73%
Piazzola pulita e ordinata	67%	80%	73%	74%	86%	82%	79%	72%
Cassonetti facili da utilizzare	75%	86%	78%	82%	86%	86%	84%	78%
Istruzioni differenziazione rifiuti sono chiare	77%	87%	78%	85%	86%	89%	89%	80%

# Contenitori SMART: gradimento overall

I rispondenti (solo residenti nella città di Genova) risultano soddisfatti dei contenitori SMART

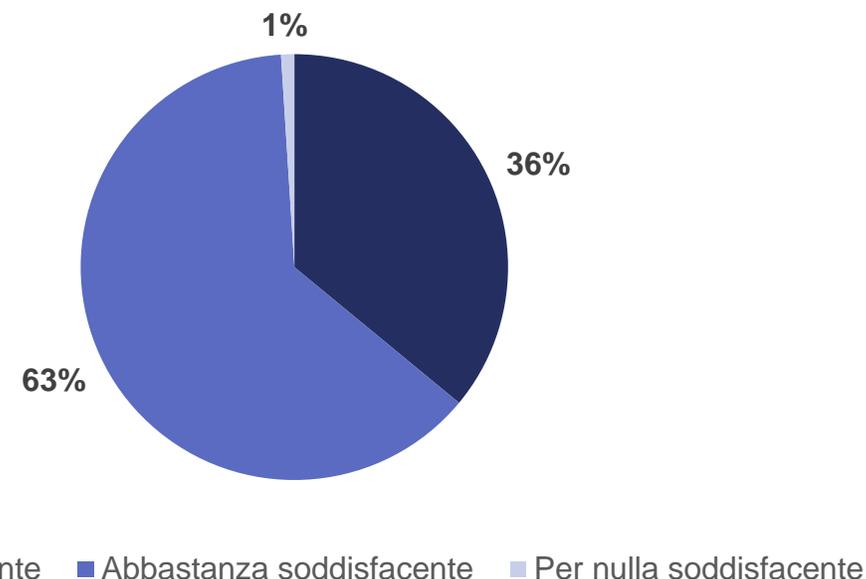
Nel suo quartiere sono stati installati i nuovi contenitori SMART?

Rispondenti: abitanti comune di Genova (728)



Come valuta questo nuovo servizio di raccolta?

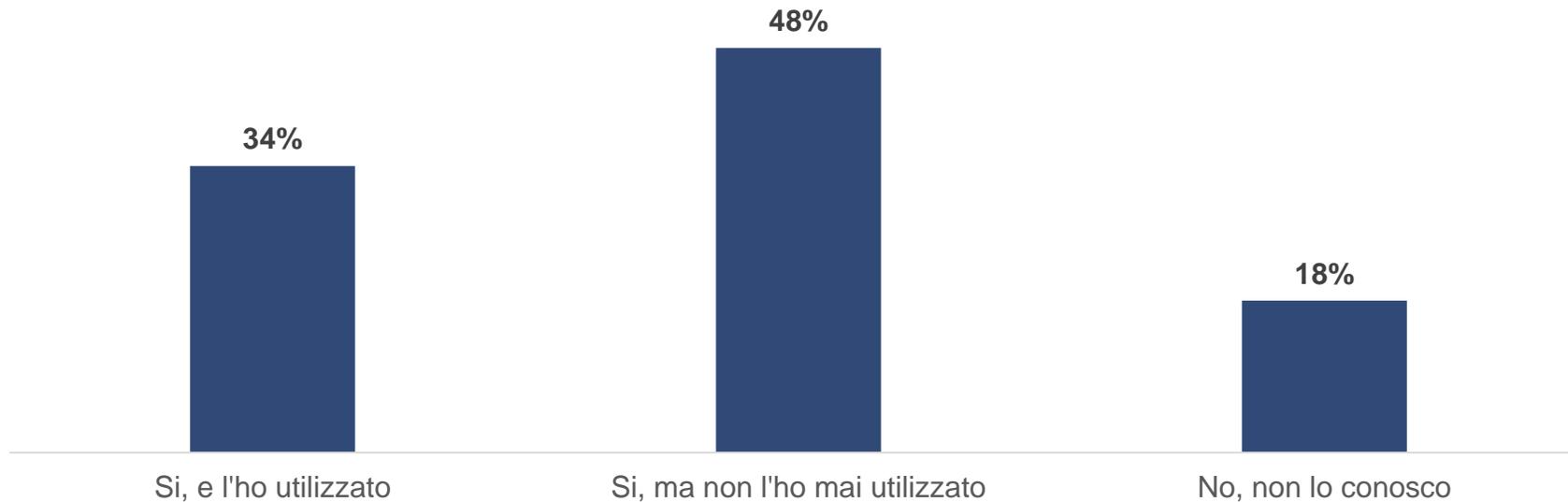
Rispondenti: 437



# Isole ecologiche: grado di conoscenza

In media, quattro intervistati su cinque sono a conoscenza del servizio. La percentuale risulta più elevata tra i rispondenti di Genova.

Conosce il servizio delle isole ecologiche?



% di «Si utilizzato» + «Si ma non utilizzato»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	87%	80%	74%	62%	78%	73%	73%	82%

# Isole ecologiche: opinioni circa la soddisfazione

Quasi nove rispondenti su dieci sono soddisfatti del servizio. Le valutazioni più elevate sono state registrate nell'area delle Valli Stura, Orba e Leira

Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche?

*Nota: domanda posta a chi conosce il servizio (N = 994)*

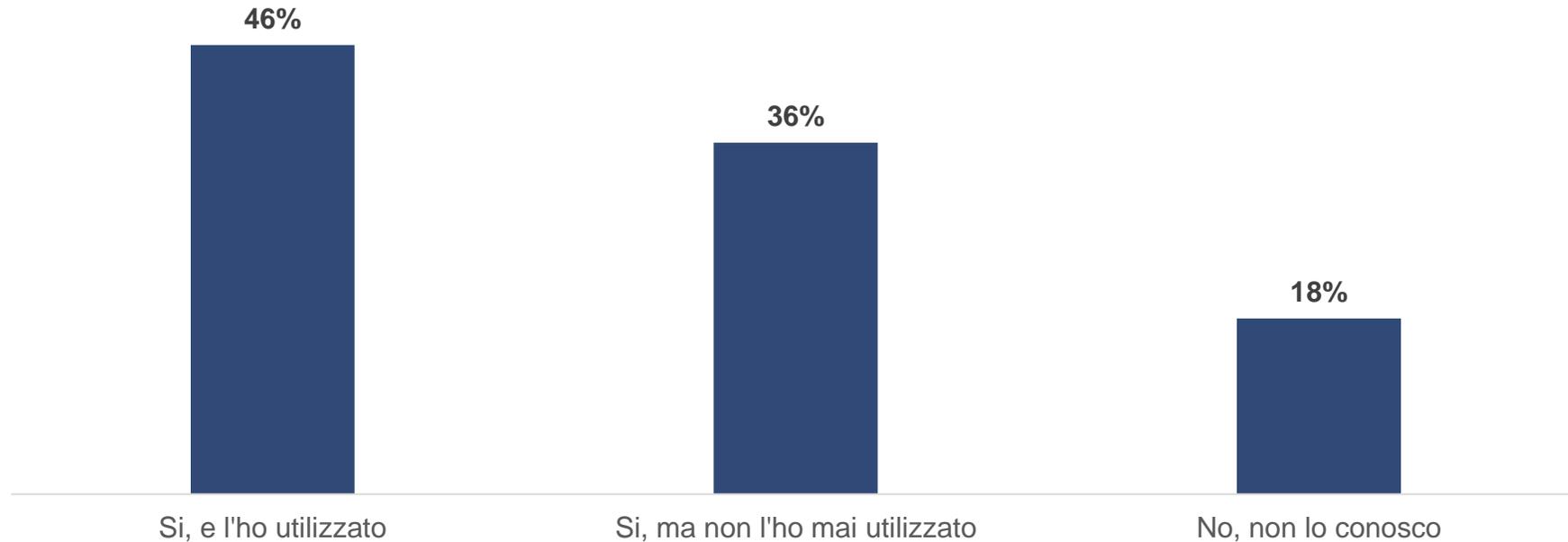


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,27	6,33	6,42	6,50	6,39	6,64	6,51	6,33

# EcoVan: grado di conoscenza

La metà dei rispondenti ha utilizzato il servizio. In quattro su cinque lo conoscono.

Conosce il camioncino EcoVan?



% di «Si utilizzato» + «Si ma non utilizzato»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	82%	88%	80%	65%	88%	79%	84%	82%

# EcoVan: livello di soddisfazione

Novemintervistati su dieci sono soddisfatti del servizio. Non si rilevano particolari scostamenti tra le Aree.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio EcoVan?  
 Nota: domanda posta a chi conosce il servizio (N = 988)



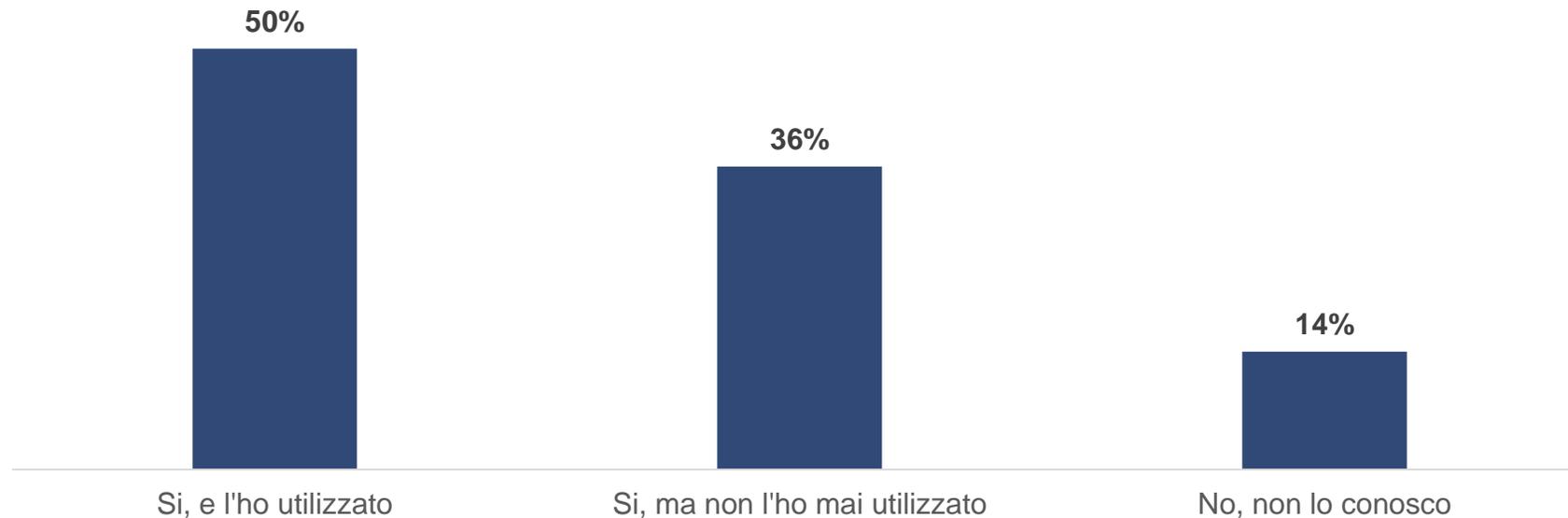
■ 2023

Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,62	6,86	6,56	6,50	6,83	6,53	6,67	6,64

# Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

Metà degli intervistati ha fatto uso del servizio. La gran parte lo conosce, soprattutto nell'Area di Genova.

Lei conosce il servizio di ritiro gratuito nel portone di mobili, elettrodomestici e altri rifiuti ingombranti o degli scarti da giardino, attivo su prenotazione nel suo comune?



% di «Si utilizzato» + «Si ma non utilizzato»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	92%	72%	90%	83%	76%	69%	65%	86%

# Ritiro gratuito nel portone: opinioni relative alla soddisfazione

Nove intervistati su dieci sono soddisfatti del servizio. Non si riscontrano particolari scostamenti tra Aree

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone?

*Nota: domanda posta a chi conosce il servizio (N = 1.041)*



Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,53	6,61	6,69	6,52	6,60	6,60	6,68	6,56

# Servizio di raccolta differenziata: i suggerimenti

Il numero di cassonetti e la frequenza del servizio sono ritenuti gli ambiti principali su cui AMIU dovrebbe intervenire

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

*Nota: possibili più risposte*

Motivazione	% risposte
Più cassonetti/contenitori	40%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	35%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	34%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	24%
Altro	1%
Nessun suggerimento	19%

*In particolare «controlli e multe», suggeriti da 10 su 16 di coloro che hanno indicato «altro»*

# Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti per area

A Genova le maggiori istanze su cassonetti e frequenza del servizio.

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

*Nota: possibili più risposte*

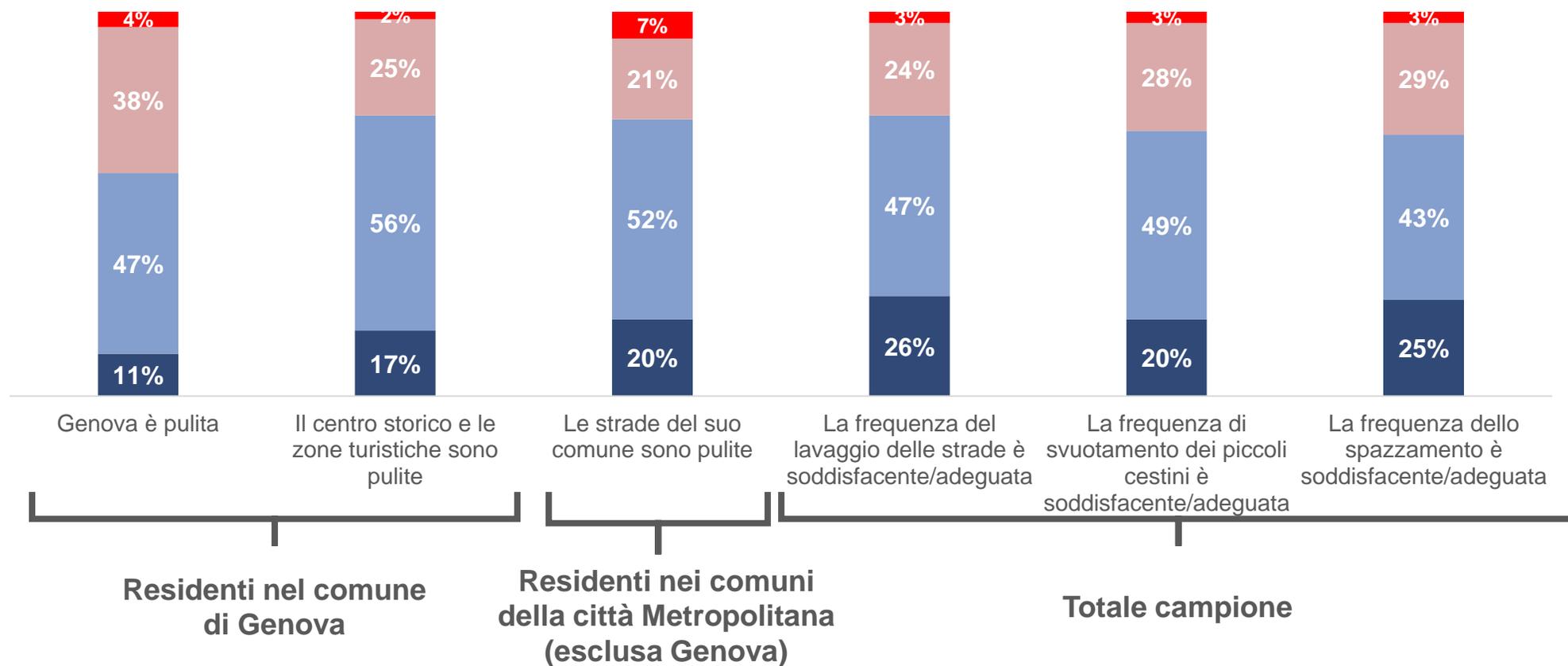
Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Più cassonetti/contenitori	43%	33%	38%	34%	22%	34%	42%	40%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	39%	24%	34%	28%	32%	29%	26%	35%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	39%	19%	34%	32%	20%	23%	21%	34%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	25%	19%	33%	31%	17%	19%	11%	24%
Nessun suggerimento	12%	35%	26%	26%	37%	29%	27%	19%

# Igiene ambientale: contenuto gradimento

Più apprezzata la pulizia del Centro Storico e delle zone turistiche di Genova rispetto al resto della città.

Quanto è d'accordo con ciascuna di queste affermazioni?

■ Molto ■ Abbastanza ■ Poco ■ Per nulla



# Igiene ambientale: il confronto tra aree

Alta Val Polcevera e Valle Scrivia più soddisfatte. A Genova maggiori criticità

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Genova è pulita	58%	-	-	-	-	-	-	58%
Il centro storico e le zone turistiche sono pulite	73%	-	-	-	-	-	-	73%
Le strade del suo comune sono pulite		75%	63%	65%	76%	77%	75%	72%
La frequenza dello spazzamento è soddisfacente/adequata	61%	84%	71%	75%	88%	82%	82%	68%
La frequenza del lavaggio delle strade soddisfacente/adequata	70%	79%	74%	77%	85%	81%	79%	74%
La frequenza dello svuotamento dei piccoli cestini è soddisfacente/adequata	63%	85%	68%	77%	88%	82%	81%	69%

## Igiene ambientale: suggerimenti

Gli intervistati suggeriscono di aumentare i cestini ed il numero di operatori. In generale, ritengono anche che serva una maggior pulizia

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	% risposte
Più cestini gettacarte	34%
Avere più operatori	34%
Intensificare la pulizia delle strade	29%
Pulire maggiormente i marciapiedi	29%
Maggior pulizia in generale	27%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	14%
Altro (specificare)	1%
Nessun Suggerimento	12%

*In particolare «controlli e multe», suggeriti da 9 su 14 di coloro che hanno indicato «altro». Inoltre, 6 su 14 hanno evidenziato la problematica delle deiezioni canine.*

# Igiene ambientale: suggerimenti per area

Genova e l'Area Costiera mostrano le maggiori istanze di miglioramento dei servizi.

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

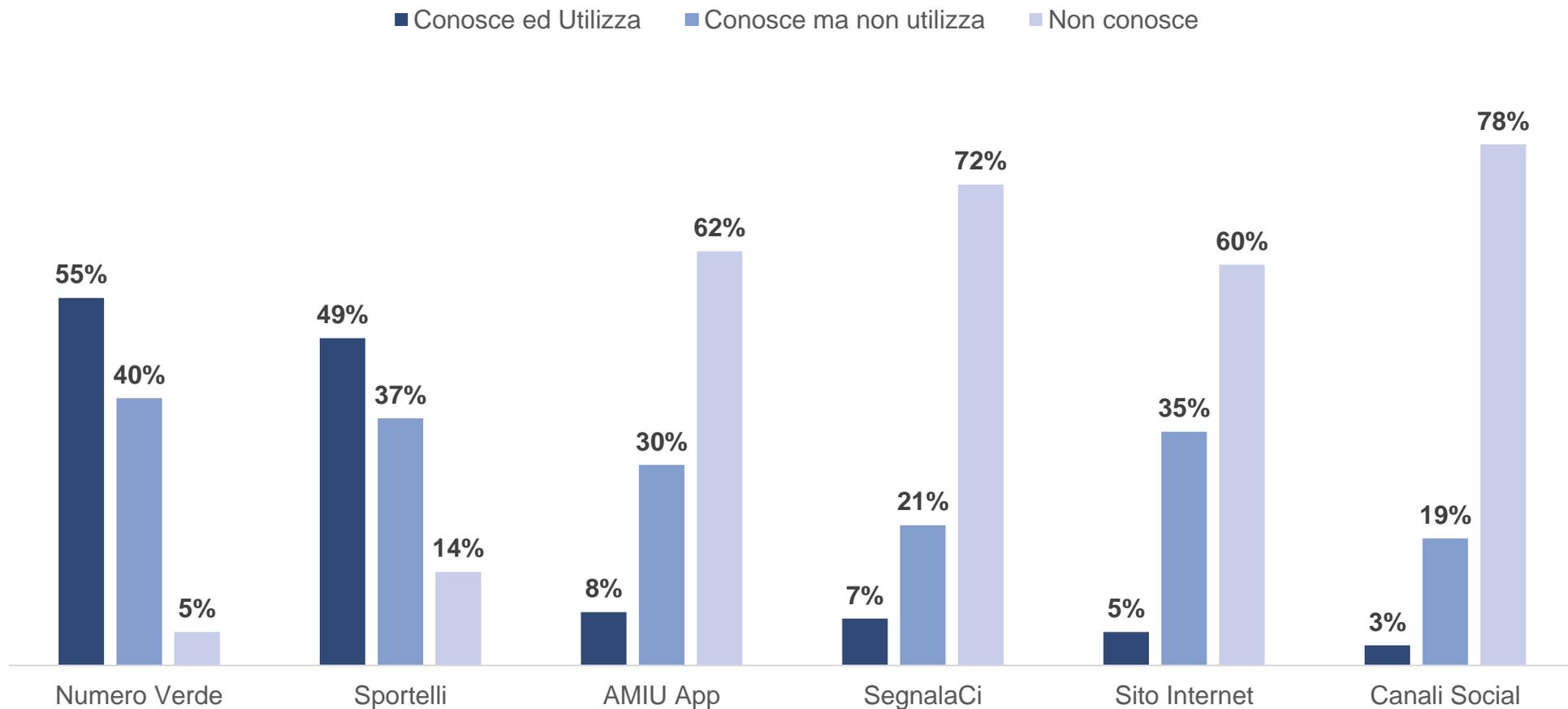
Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Più cestini gettacarte	36%	22%	45%	37%	31%	24%	22%	34%
Avere più operatori	38%	24%	38%	19%	36%	23%	16%	34%
Intensificare la pulizia delle strade	33%	20%	30%	19%	20%	19%	24%	29%
Pulire maggiormente i marciapiedi	34%	16%	24%	23%	10%	13%	24%	29%
Maggior pulizia in generale	30%	19%	31%	26%	19%	18%	19%	27%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	17%	6%	15%	8%	10%	11%	7%	14%
Nessun Suggerimento	6%	30%	15%	19%	17%	23%	24%	12%

# Canali di contatto utilizzati da AMIU

Più utilizzati il numero verde e gli sportelli (circa dalla metà dei rispondenti). Gli altri canali sono meno noti e di conseguenza poco utilizzati.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



# Canali di contatto: confronto tra aree

In Valle Scrivia minor conoscenza ed utilizzo dei canali di contatto a disposizione.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
Sito internet	41%	44%	43%	46%	27%	27%	32%	40%
Canali social	25%	11%	23%	29%	9%	18%	11%	22%
Numero Verde	94%	96%	98%	94%	93%	97%	95%	95%
Sportelli	87%	83%	76%	89%	76%	86%	94%	86%
Servizio di segnalazione	30%	27%	24%	26%	14%	21%	23%	28%
Amiu App	42%	30%	43%	28%	29%	29%	27%	38%

# Canali di contatto: confronto tra fasce di età

Gli over 65 conoscono ed utilizzano meno i canali di contatto di AMIU. I canali tradizionali (sportelli e numero verde) sono conosciuti anche tra i più giovani.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

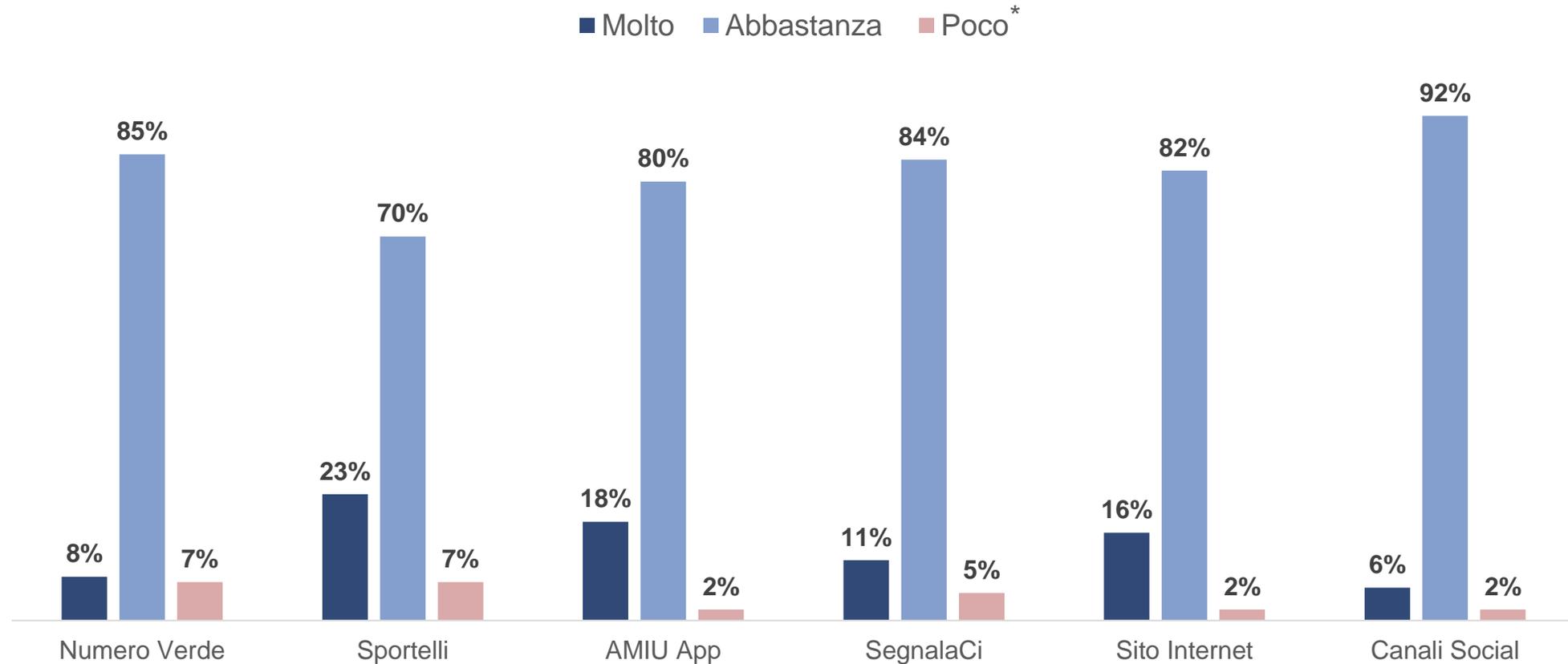
% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	18 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	oltre 65 anni	Totale
Sito internet	67%	64%	63%	44%	25%	6%	40%
Canali social	26%	40%	36%	26%	12%	3%	22%
Numero Verde	83%	98%	95%	98%	97%	92%	95%
Sportelli	86%	86%	92%	95%	83%	74%	86%
Servizio di segnalazione	29%	40%	34%	37%	21%	10%	28%
Amiu App	27%	55%	47%	62%	33%	6%	38%

# Canali di contatto: grado di soddisfazione

Oltre 9 utilizzatori su 10 sono soddisfatti dei canali di contatto

Quanto ritiene soddisfacente di AMIU i seguenti aspetti?

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

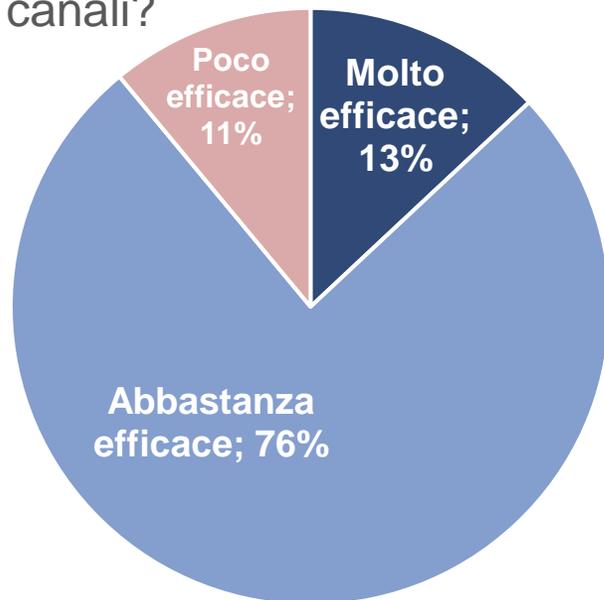


\* Nessuno ha risposto «per nulla»

# Canali di contatto

Apprezzata la capacità comunicativa multicanale di AMIU

Come giudica la capacità di AMIU di sviluppare un sistema di comunicazione e contatto efficace con i cittadini tramite i vari canali?



Confronto tra aree

Area	% di efficace
Genova	88%
Alta Val Polcevera	90%
Costiera	88%
Val Trebbia	92%
Valle Scrivia	93%
Valli Stura, Orba e Leira	92%
Recco e Uscio	95%
<b>Totale</b>	<b>89%</b>

Confronto tra fasce d'età

% di efficace	18 - 24 anni	25 - 34 anni	35 - 44 anni	45 - 54 anni	55 - 64 anni	oltre 65 anni	Totale
<b>2023</b>	92%	92%	90%	85%	85%	86%	89%

# Confronto 2021 vs 2023

*Milano, 22 Dicembre 2023*

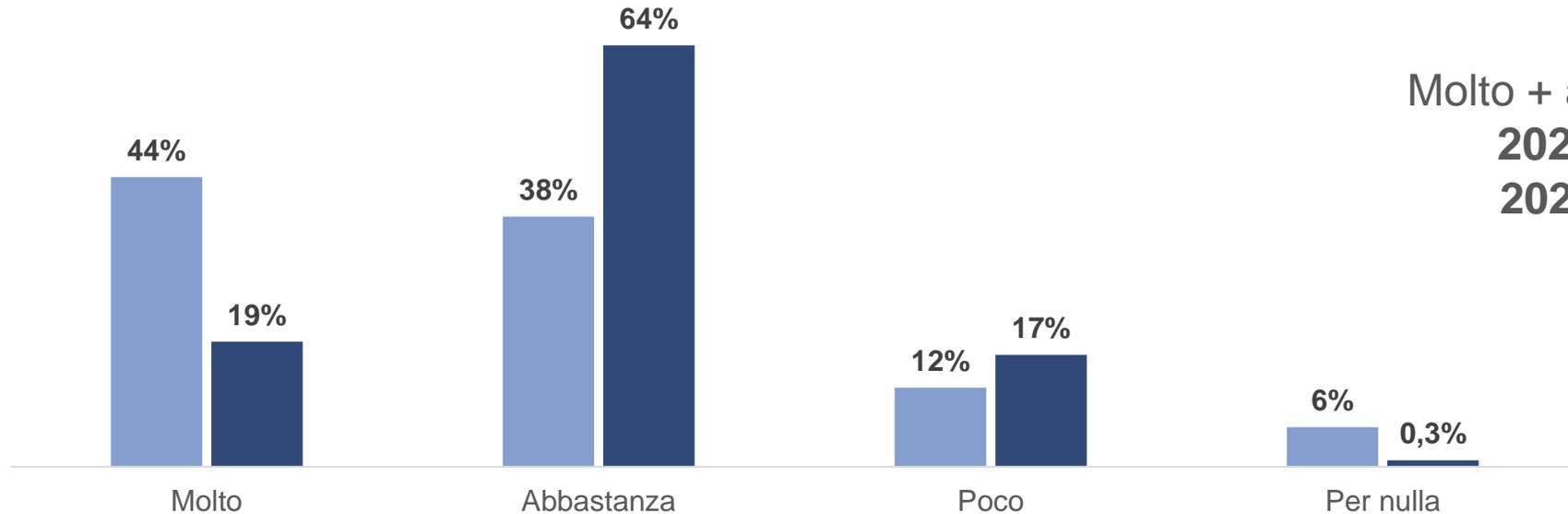
**LATTANZIO**  
**KIBS**  
knowledge  
intensive  
business  
services

# Soddisfazione generale della raccolta differenziata

Livello di soddisfazione generale sostanzialmente invariato rispetto al 2021, ma la quota dei totalmente insoddisfatti si è di fatto azzerata.

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

■ 2021 ■ 2023



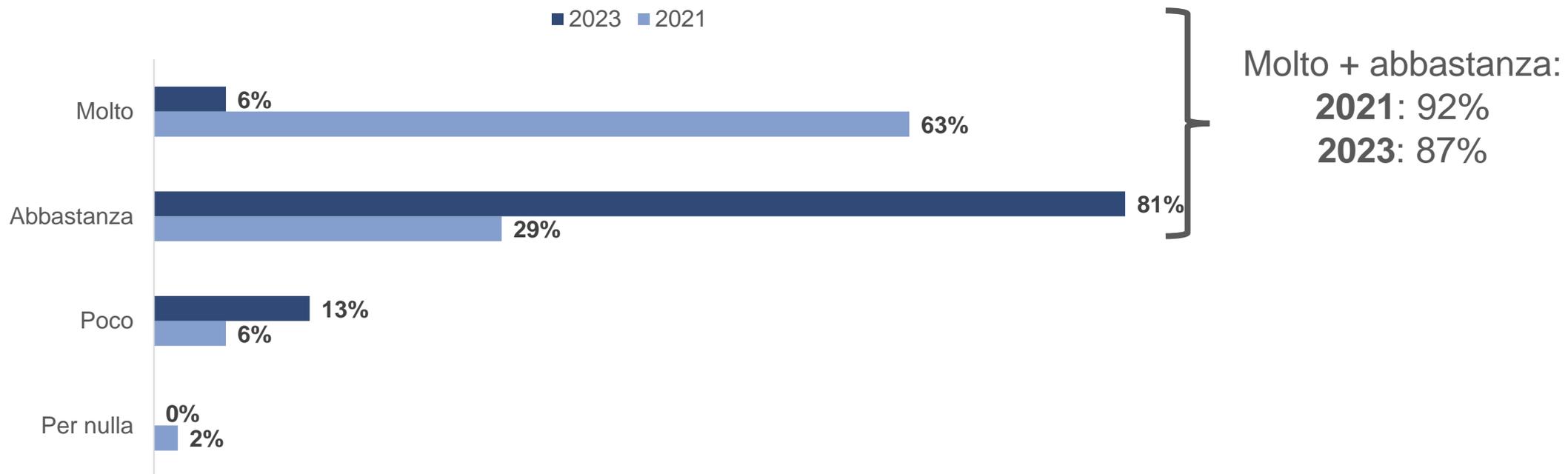
Molto + abbastanza:  
**2021: 82%**  
**2023: 83%**

Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,42	6,81	6,58	6,51	6,75	6,73	6,71	6,52
2021	6,67	7,81	7,75	7,41	7,44	7,28	7,40	6,98

# Isole ecologiche: livello di soddisfazione

In leggero calo la soddisfazione per le isole ecologiche (-5 punti percentuali).

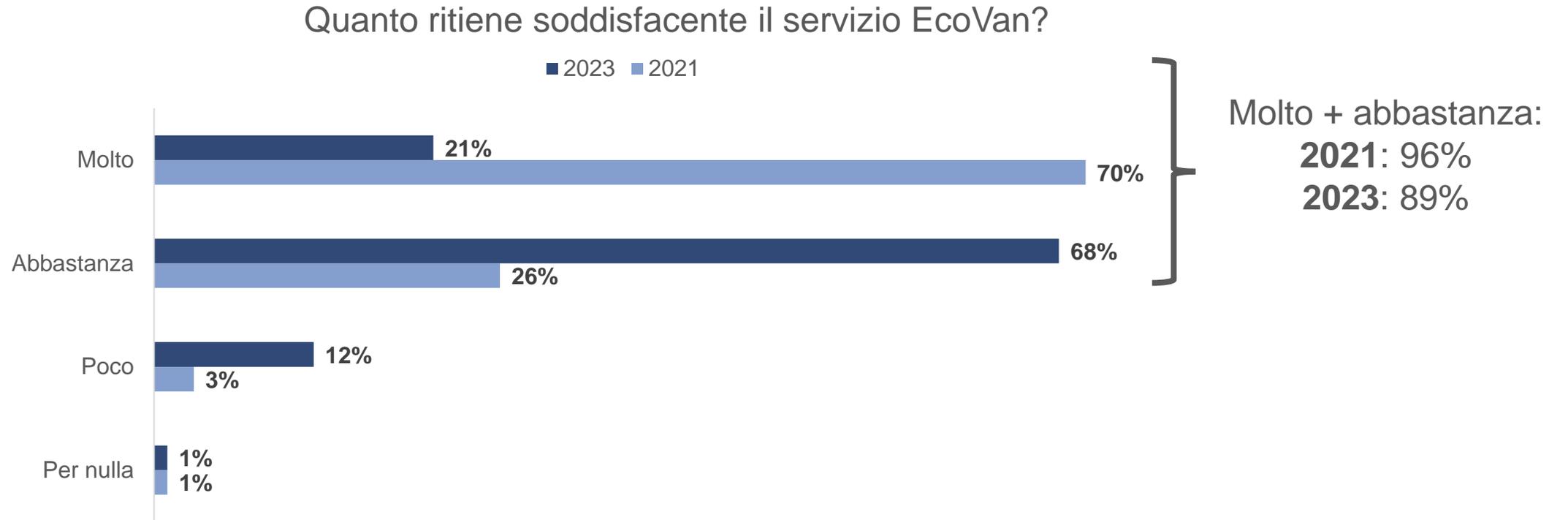
Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche?



Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,27	6,33	6,42	6,50	6,39	6,64	6,51	6,33
2021	7,75	8,26	7,76	7,3	8,18	8,5	8,08	7,85

# EcoVan: livello di soddisfazione

Rispetto al 2021 c'è una riduzione del grado di soddisfazione (-7 punti percentuali).

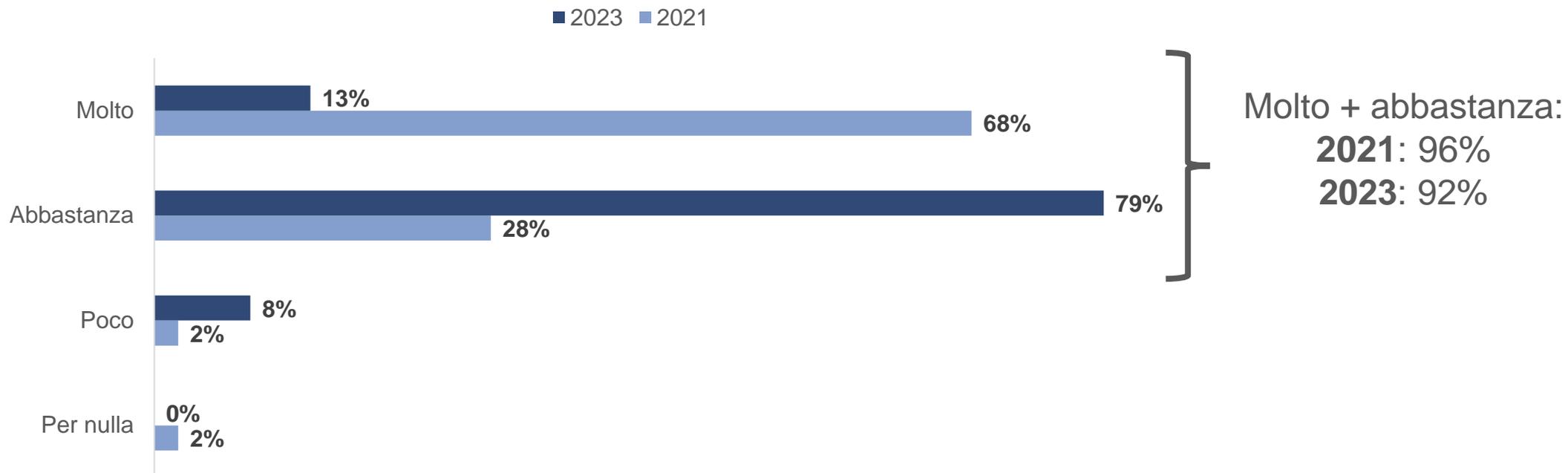


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
<b>2023</b>	<b>6,62</b>	<b>6,86</b>	<b>6,56</b>	<b>6,50</b>	<b>6,83</b>	<b>6,53</b>	<b>6,67</b>	<b>6,64</b>
<b>2021</b>	<b>7,75</b>	<b>8,26</b>	<b>7,76</b>	<b>7,3</b>	<b>8,18</b>	<b>8,5</b>	<b>8,08</b>	<b>7,85</b>

# Ritiro gratuito nel portone: livello di soddisfazione

Rispetto al 2021 si registra un leggero calo della soddisfazione (-4 punti percentuali).

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone?

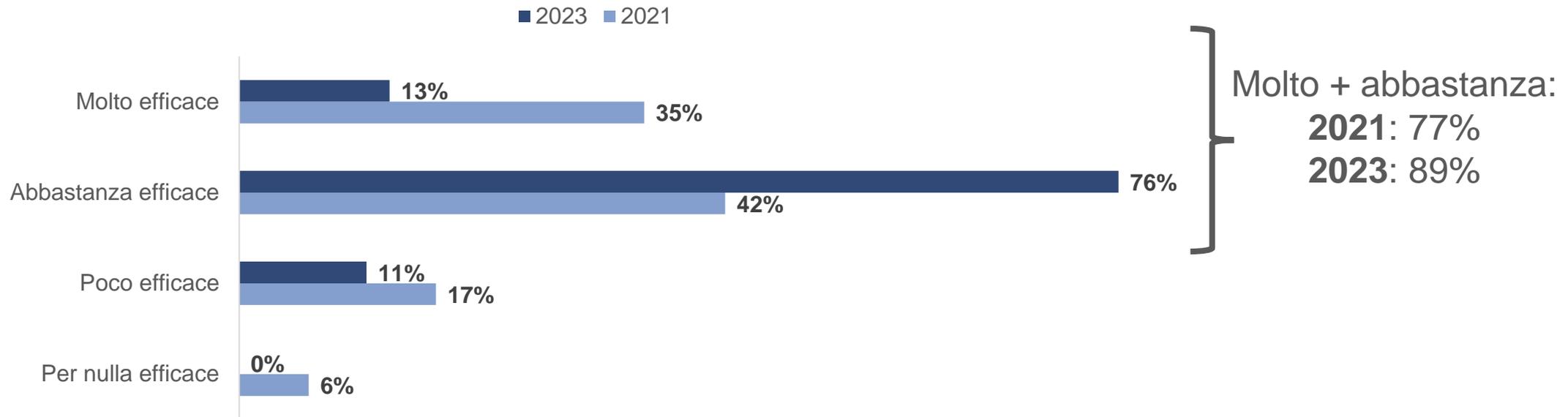


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,53	6,61	6,69	6,52	6,60	6,60	6,68	6,56
2021	8,17	8,18	8,45	7,71	8,58	7,55	8,43	8,18

# Canali di contatto: valutazione di efficacia positiva

Cresce l'apprezzamento per la comunicazione multicanale di AMIU (+12 punti percentuali).

Come giudica la capacità di AMIU di sviluppare un sistema di comunicazione e contatto efficace con i cittadini tramite i vari canali?



Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Recco e Uscio	Totale
2023	6,50	6,67	6,59	6,62	6,71	6,74	6,71	6,56
2021	6,48	7,00	7,05	7,10	6,74	7,11	7,05	6,65

Milan | Rome | Bari  
Brussels

The logo for Lattanzio KIBS, featuring the word "LATTANZIO" in a bold, sans-serif font above the word "KIBS" in a similar font. To the left of "KIBS" are three small squares of varying sizes, arranged in a descending staircase pattern.

**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

# Indagine Customer Satisfaction presso l'utenza dei Comuni di Genova e del Genovesato 2024

*Milano, Ottobre 2024*

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

# Obiettivi e metodologia dello studio

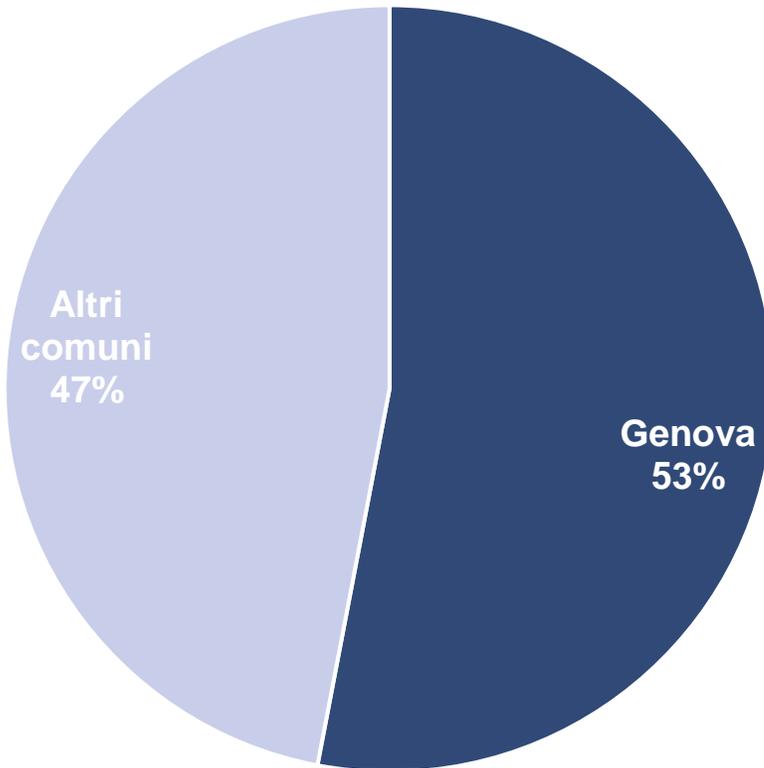
- Indagare il **grado di conoscenza** ed **utilizzo** dei **servizi offerti** da parte dei cittadini
- Misurare la **Customer Satisfaction** complessiva dei cittadini per il servizio erogato
- Indagare sulla **conoscenza e l'utilizzo dei canali di comunicazione** di AMIU
- Fornire un'indicazione puntuale 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 tra il 26 ottobre 2024 ed il 3 novembre 2024. Nel complesso sono stati intervistati:



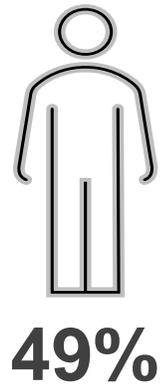
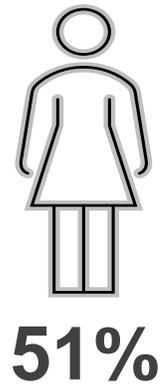
**1.554 cittadini** (utenti domestici) che usufruiscono del servizio prestato da AMIU attraverso la **somministrazione telefonica** di questionari semi-strutturati.

# Area di residenza

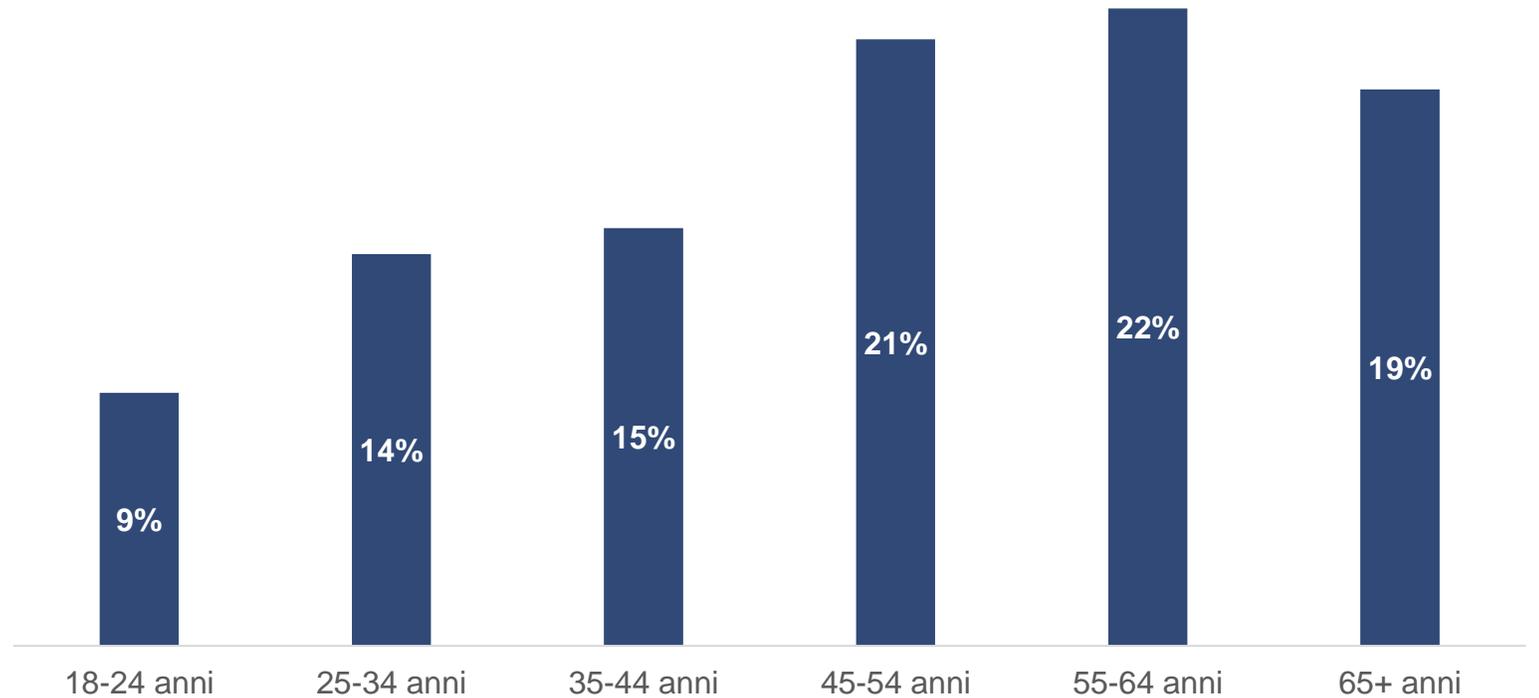


Area	Rispondenti v.a.	Rispondenti %
Genova	816	53%
Alta Val Polcevera	240	15%
Valle Scrivia	185	12%
Costiera	176	11%
Valli Stura, Orba e Leira	105	7%
Valle Trebbia	32	2%
Totale	1.554	100%

# Profilazione per genere ed età su base demografica Istat

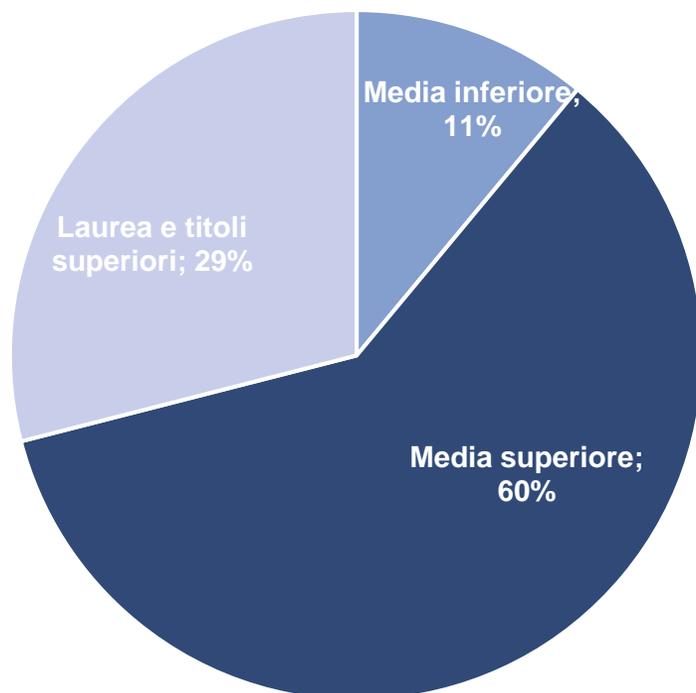


## Distribuzione totale per età



# Titolo di studio e stato di occupazione degli intervistati

## Titolo di studio degli intervistati



## Stato di occupazione degli intervistati

<b>Occupati</b>	<b>69%</b>
<b>Non occupati</b>	<b>31%</b>

# Nota metodologica

Di seguito la tabella di corrispondenza tra voti espressi nelle risposte ai quesiti di indagine e i giudizi aggregati.

<b>Intervallo voti</b>	<b>Valutazione corrispondente</b>
<b>8-10</b>	<b>Molto Positivo</b>
<b>6-7</b>	<b>Positivo</b>
<b>4-5</b>	<b>Negativo</b>
<b>1-3</b>	<b>Molto Negativo</b>

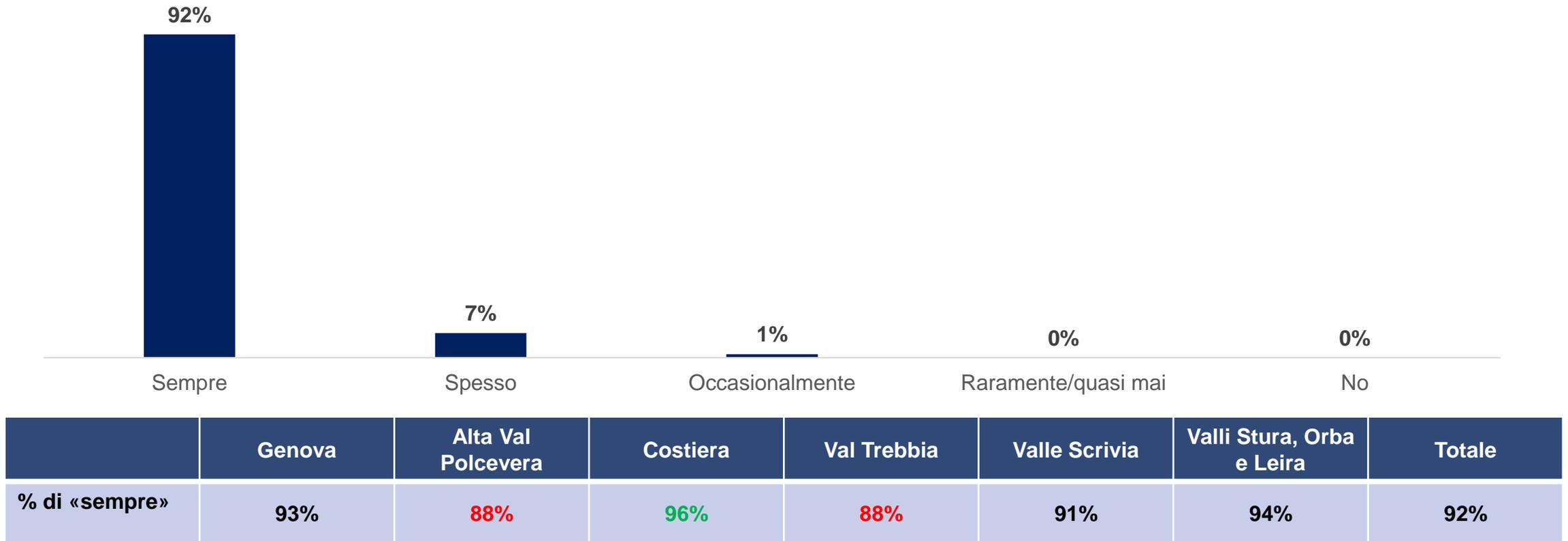
---

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

# Raccolta differenziata a casa

La quasi totalità dei rispondenti effettua sempre la raccolta differenziata. Intervistati in Val Trebbia storicamente differenziano meno spesso

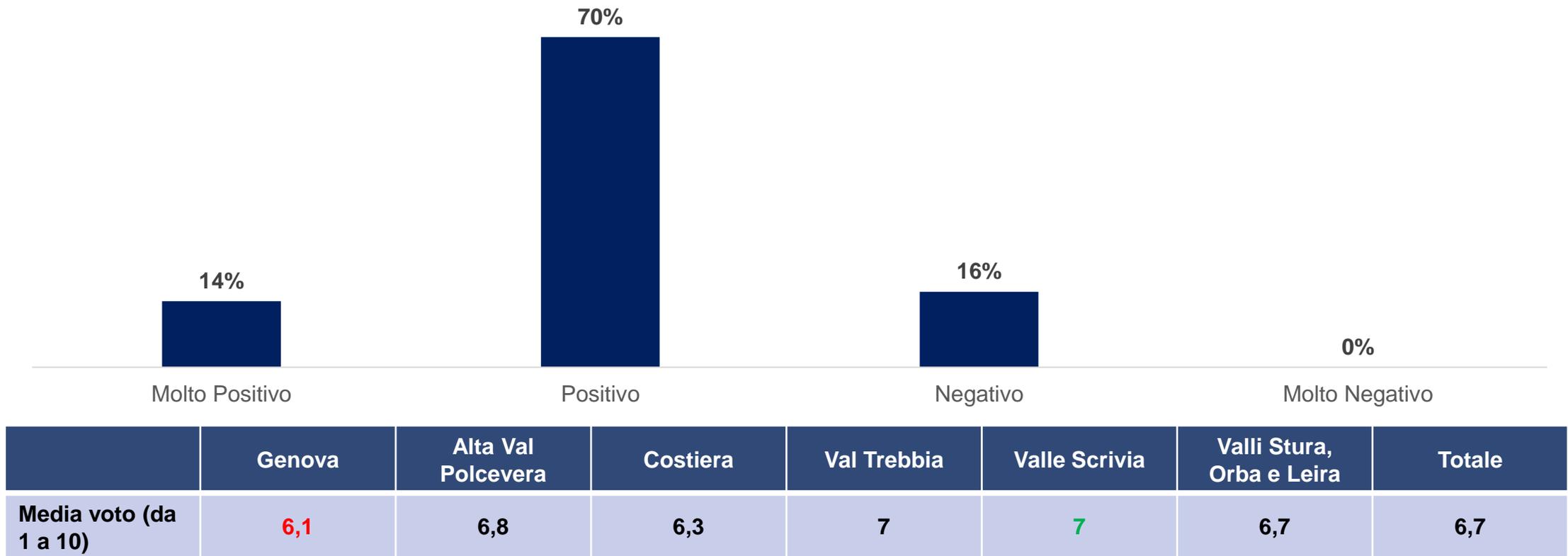
A casa effettua / effettuate la raccolta differenziata?



# Soddisfazione generale della raccolta differenziata

Livello di soddisfazione generale positivo. A Genova meno soddisfazione rispetto ad altre aree.

Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata organizzata nel suo quartiere?



# Servizio di raccolta differenziata: i suggerimenti

Come nel 2023, il numero di cassonetti e la frequenza del servizio sono ritenuti gli ambiti principali su cui AMIU dovrebbe intervenire

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

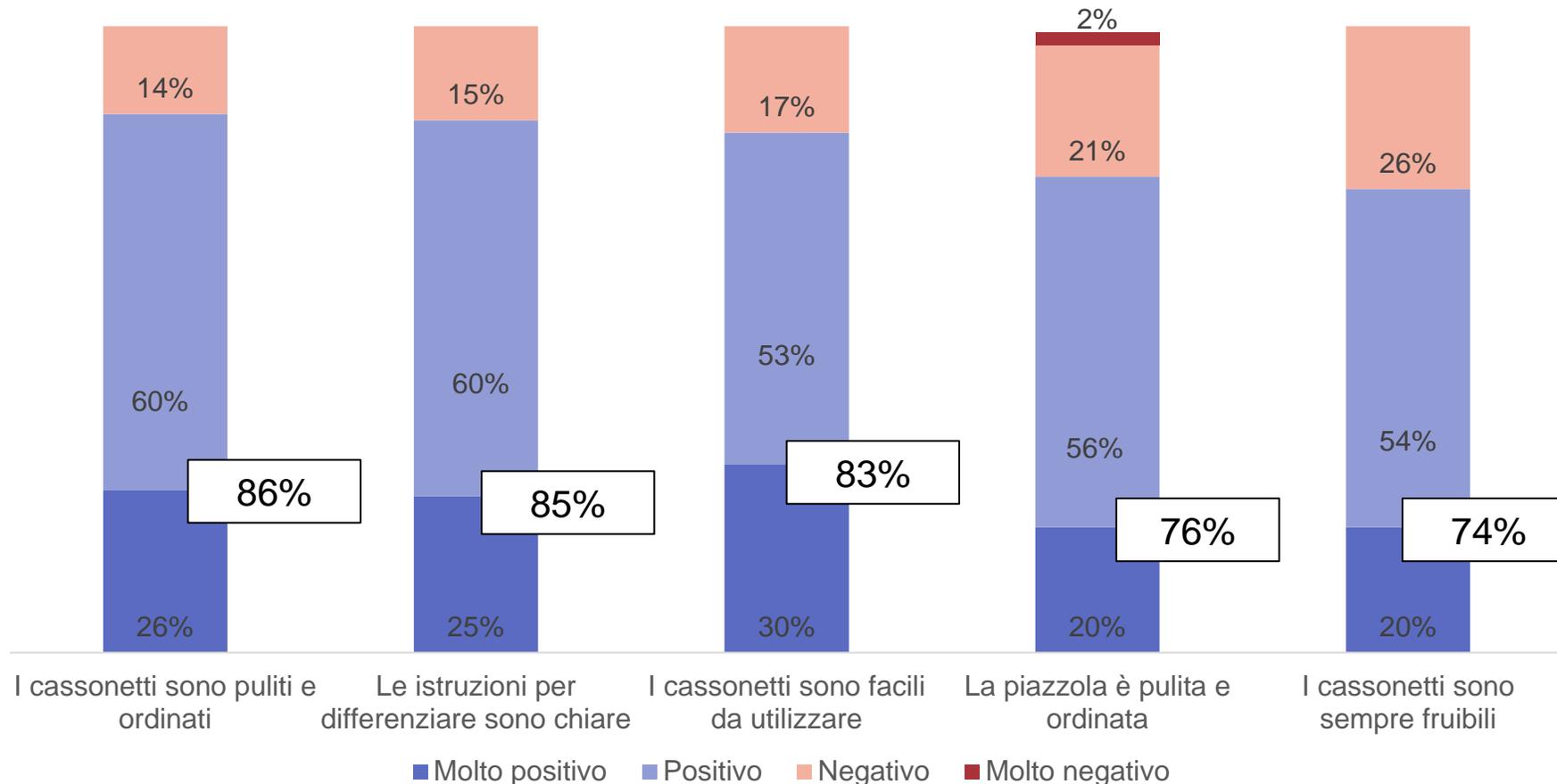
*Nota: possibili più risposte*

Suggerimento	% risposte
Più cassonetti/contenitori	64%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	36%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	30%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	25%
Nessun suggerimento	19%

# Cassonetti: valutazione aspetti del servizio

In media, quattro intervistati su cinque valutano positivamente gli aspetti legati ai cassonetti. «Molto Negativo» quasi azzerati.

Qual è il suo giudizio su questi aspetti legati ai cassonetti?



# Cassonetti: confronti per aree

I rispondenti di Genova e dell'area Costiera sono meno soddisfatti del servizio dei cassonetti.

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Cassonetti sono sempre fruibili	72%	78%	70%	78%	81%	80%	76%
Cassonetti puliti e ordinati	83%	92%	87%	97%	86%	92%	87%
Piazzola pulita e ordinata	74%	87%	77%	81%	78%	79%	77%
Cassonetti facili da utilizzare	81%	87%	81%	97%	86%	89%	84%
Istruzioni differenziazione rifiuti sono chiare	83%	85%	92%	88%	85%	84%	85%

# Isole ecologiche: grado di conoscenza

Quattro intervistati su cinque sono a conoscenza del servizio. La percentuale risulta leggermente più elevata tra i rispondenti della Val Trebbia.

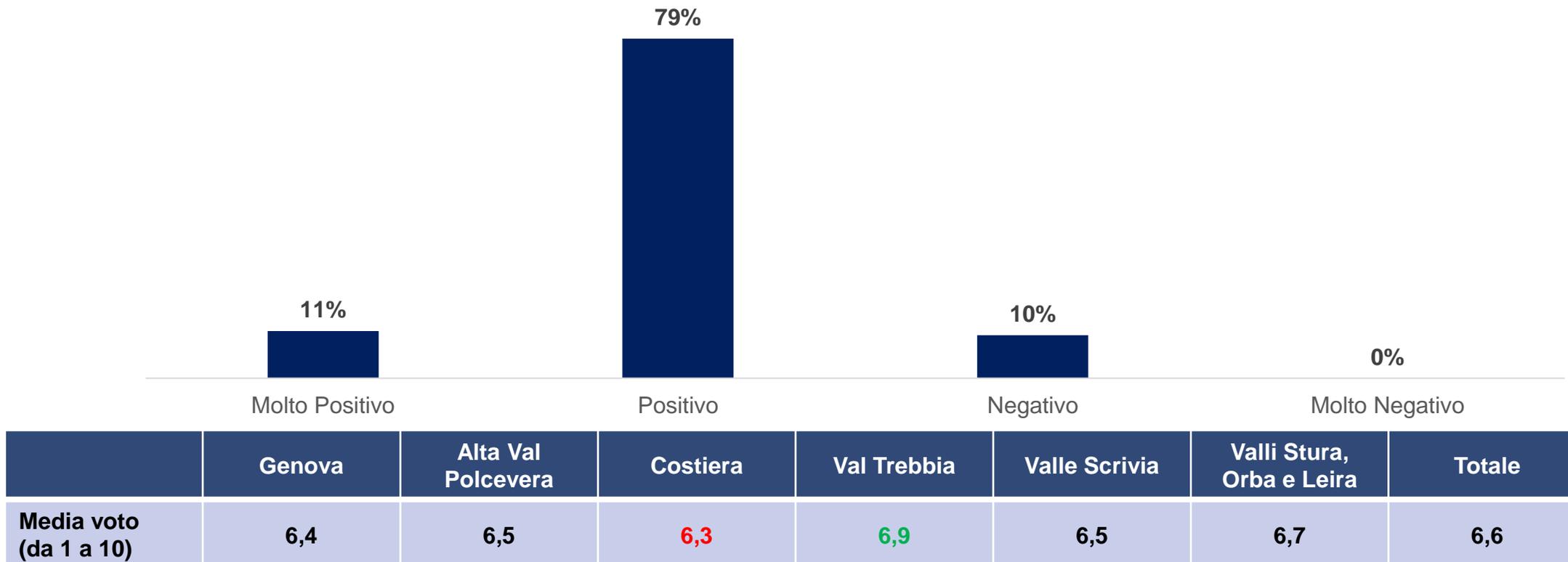
Conosce il servizio delle isole ecologiche?



# Isole ecologiche: livello di soddisfazione

Più soddisfazione tra gli intervistati in Val Trebbia, meno fra quelli in Costiera.

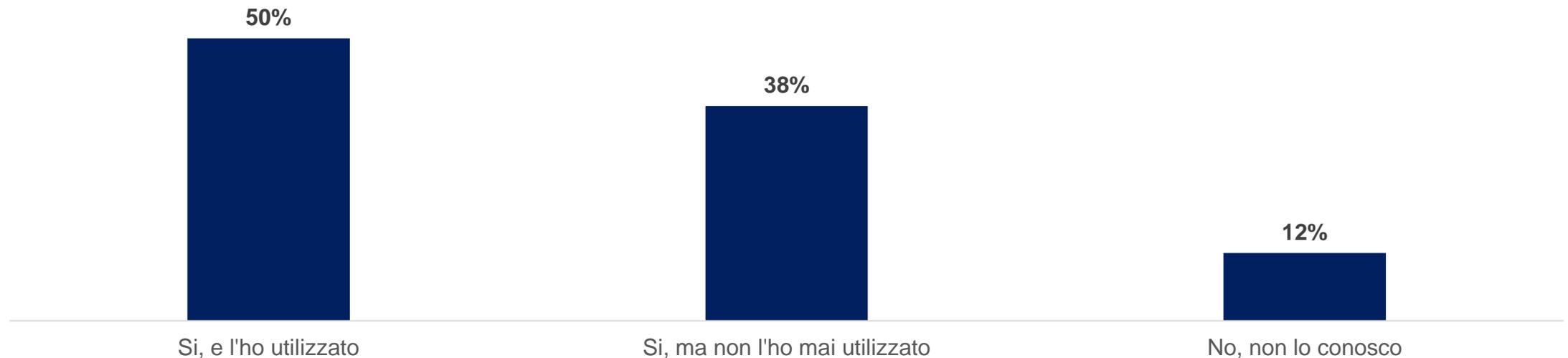
Qual è il suo giudizio sul servizio offerto presso le isole ecologiche?



# EcoVan: grado di conoscenza

La metà dei rispondenti ha utilizzato il servizio. In nove su dieci lo conoscono; conosciuto soprattutto in Costiera. Continua ad essere molto più bassa in Val Trebbia

Conosce il camioncino EcoVan?

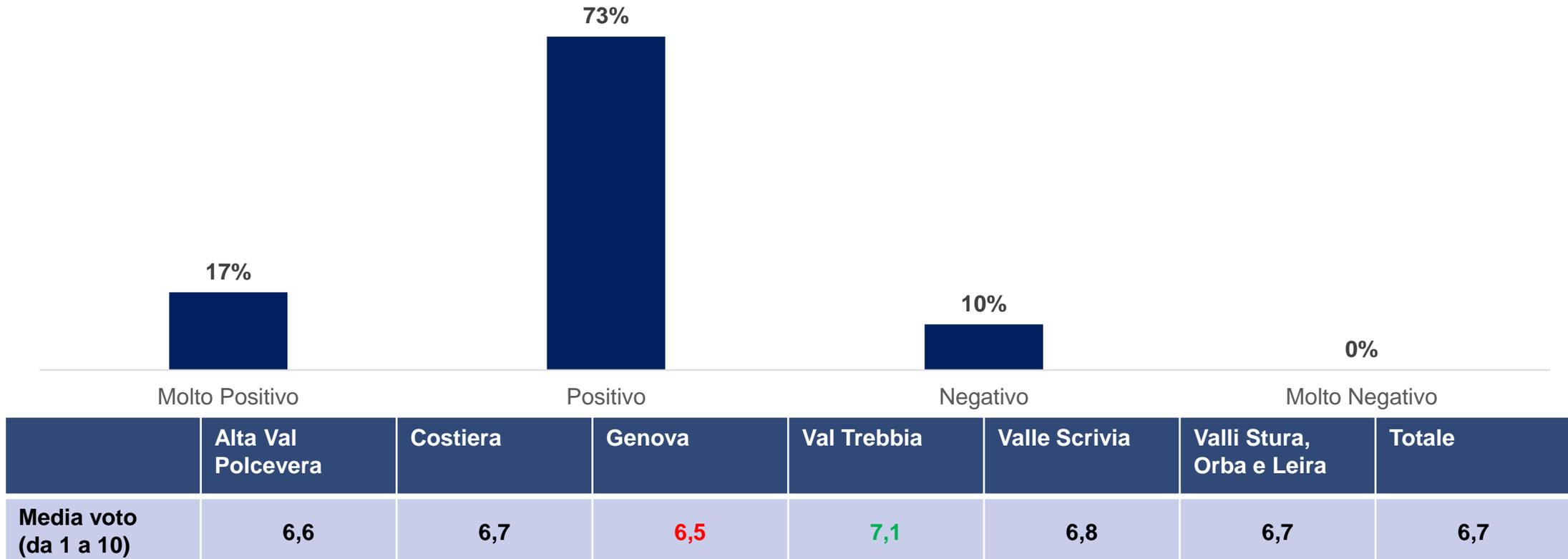


	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
% di conoscitori	90%	84%	95%	75%	83%	87%	88%

# EcoVan: livello di soddisfazione

Soddisfazione più elevata in Val Trebbia. Genova la meno soddisfatta.

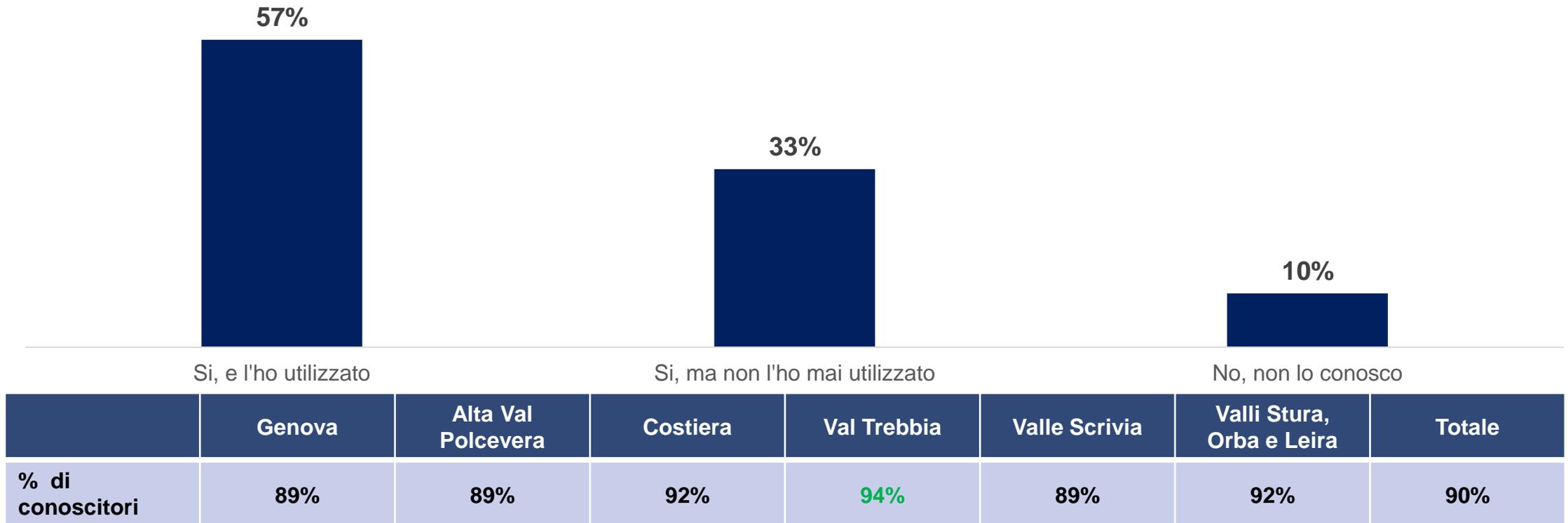
Qual è il suo giudizio sul servizio EcoVan?



# Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

Più di metà degli intervistati ha fatto uso del servizio. Nove su dieci lo conoscono.  
Conoscenza leggermente più elevata in Val Trebbia

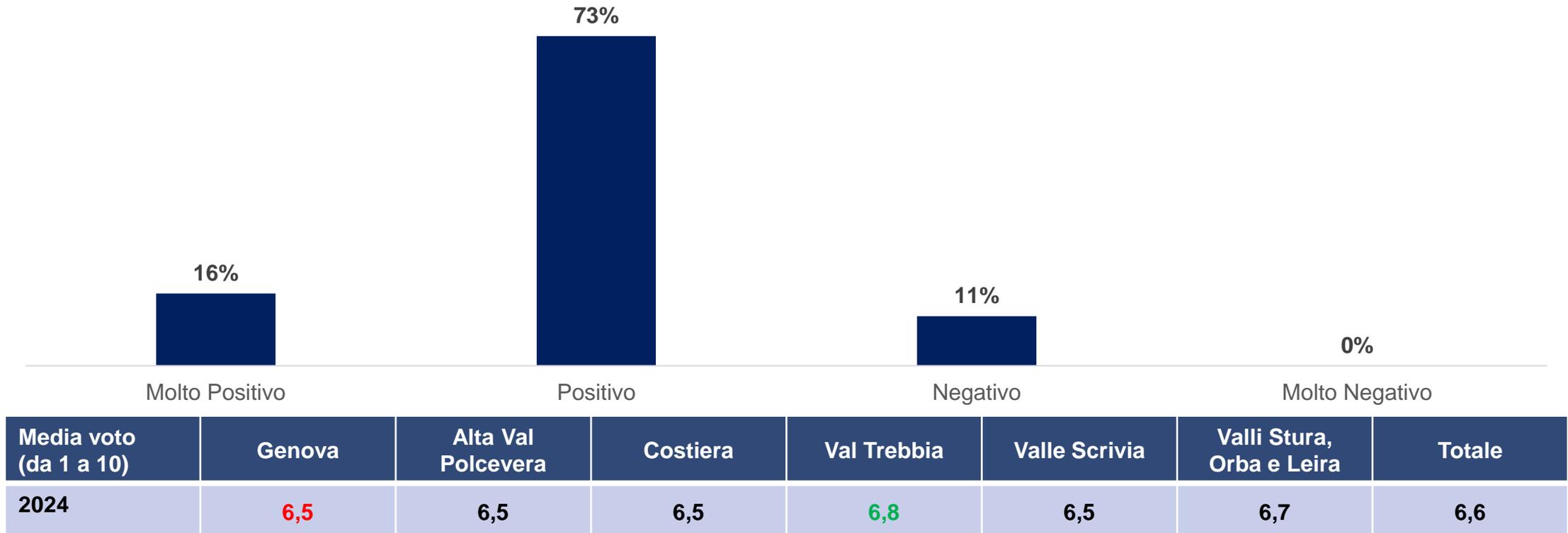
Lei conosce il servizio di ritiro gratuito nel portone di mobili, elettrodomestici e altri rifiuti ingombranti o degli scarti da giardino, attivo su prenotazione nel suo comune?



# Ritiro gratuito nel portone: livello di soddisfazione

Residenti in Val Trebbia i più soddisfatti. I meno soddisfatti a Genova.

Qual è il suo giudizio sul servizio di ritiro gratuito nel portone?



# Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti per area

Le istanze di miglioramento vengono soprattutto dall'area di Genova.

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

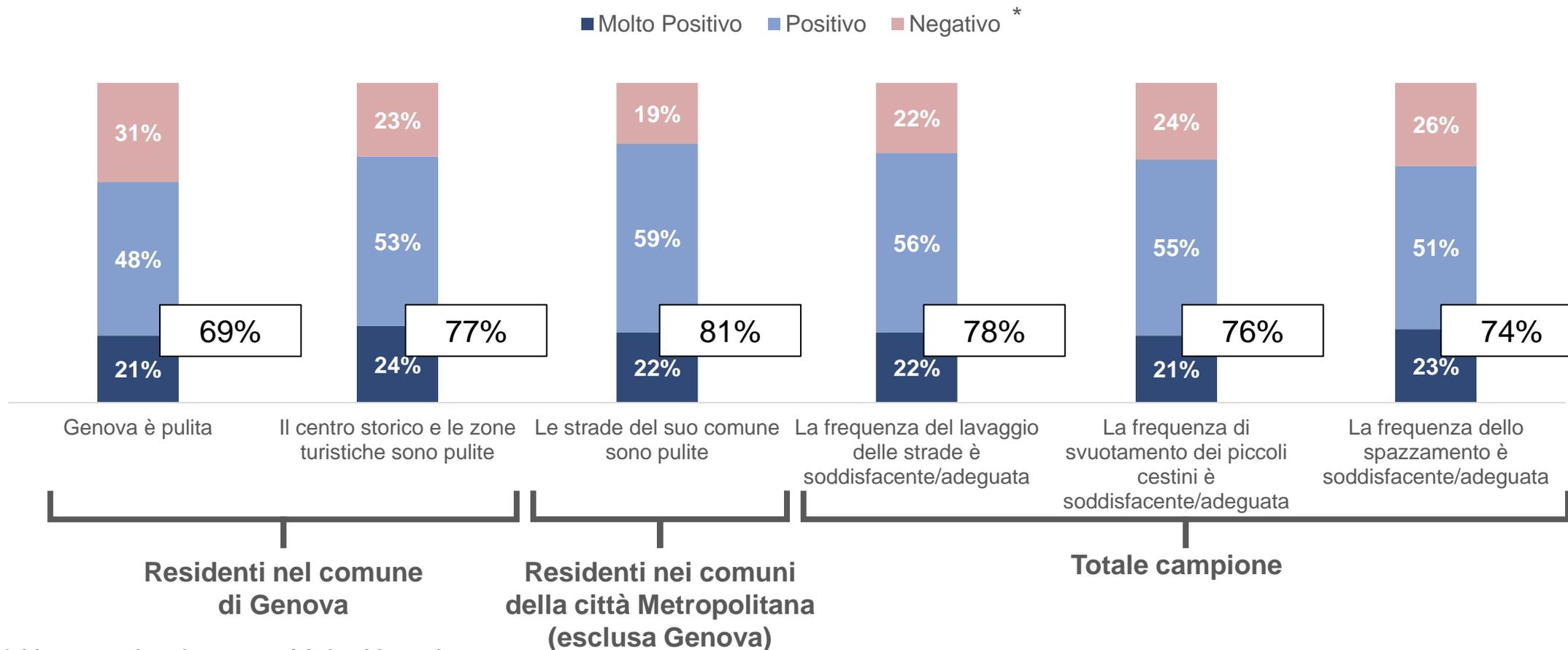
*Nota: possibili più risposte*

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Più cassonetti/contenitori	69%	55%	65%	53%	57%	58%	63%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	40%	30%	34%	31%	34%	30%	36%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	32%	30%	16%	22%	32%	31%	30%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	31%	18%	24%	16%	15%	17%	23%
Nessun suggerimento	13%	33%	15%	28%	31%	24%	21%

# Igiene ambientale: gradimento

In generale, 3 rispondenti su 4 sono soddisfatti dell'igiene ambientale. Pulizia delle strade più apprezzata nei comuni della città Metropolitana rispetto che a Genova.

Qual è il suo giudizio su questi aspetti legati all'igiene urbana?



\* Nessuno ha risposto «Molto Negativo»

# Igiene ambientale: il confronto tra aree

A Genova si confermano le maggiori criticità.

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Genova è pulita	69%	-	-	-	-	-	69%
Il centro storico e le zone turistiche sono pulite	77%	-	-	-	-	-	77%
Le strade del suo comune sono pulite	-	82%	68%	88%	81%	83%	79%
La frequenza dello spazzamento è soddisfacente/adequata	67%	81%	73%	88%	78%	80%	72%
La frequenza del lavaggio delle strade soddisfacente/adequata	71%	86%	84%	88%	79%	85%	77%
La frequenza dello svuotamento dei piccoli cestini è soddisfacente/adequata	70%	83%	74%	94%	80%	84%	75%

# Igiene ambientale: suggerimenti

Le richieste più frequenti coinvolgono i cestini gettacarte e gli operatori.

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	% risposte
Più cestini gettacarte	43%
Avere più operatori	42%
Maggior pulizia in generale	32%
Pulire maggiormente i marciapiedi	22%
Intensificare la pulizia delle strade	16%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	9%
Nessun Suggerimento	16%

# Igiene ambientale: suggerimenti per area

A Genova in Costiera vi sono le maggiori istanze di miglioramento dei servizi.

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

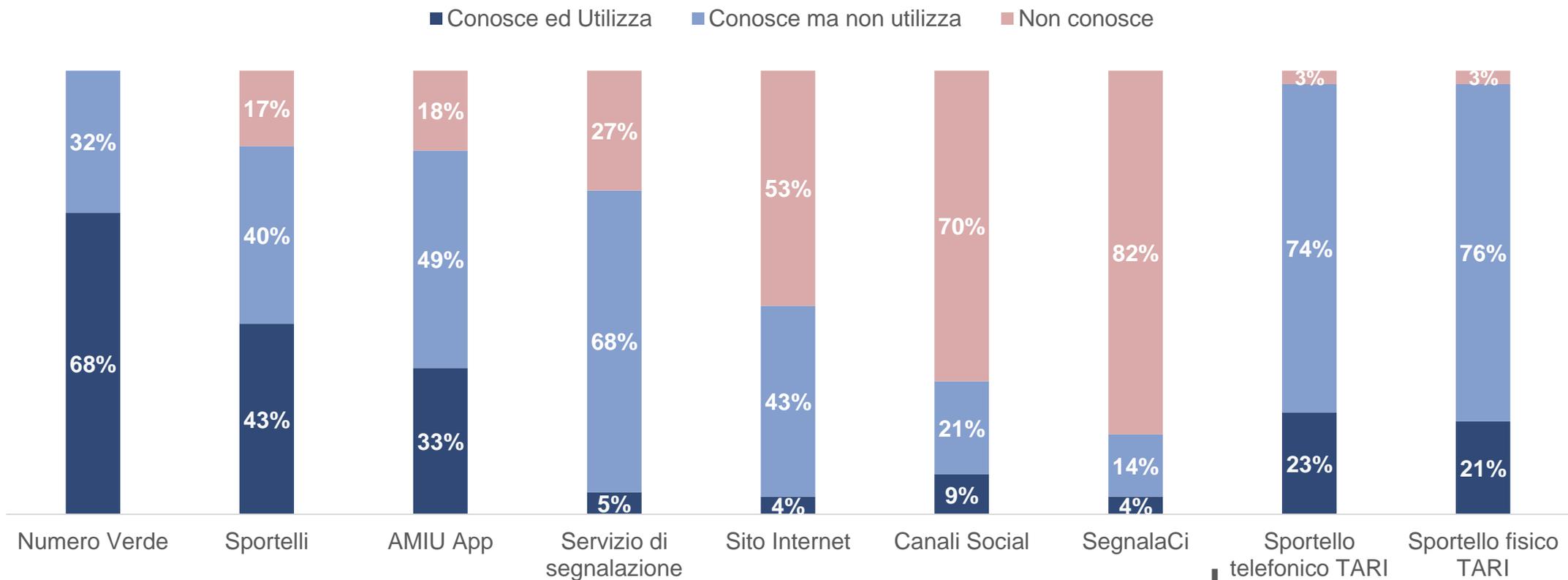
Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Più cestini gettacarte	50%	26%	59%	31%	27%	30%	43%
Avere più operatori	59%	16%	45%	25%	14%	15%	42%
Intensificare la pulizia delle strade	14%	18%	14%	13%	22%	17%	16%
Pulire maggiormente i marciapiedi	21%	28%	11%	19%	31%	25%	22%
Maggior pulizia in generale	37%	26%	22%	41%	28%	30%	32%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	12%	5%	5%	0%	4%	4%	9%
Nessun Suggerimento	11%	25%	10%	16%	26%	23%	16%

# Canali di contatto utilizzati da AMIU

Numero verde nettamente il canale più utilizzato. Seguono sportelli ed AMIU App. SegnalaCI e Canali Social sono poco conosciuti al pubblico.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



# Canali di contatto: confronto tra aree

In Costiera minor conoscenza ed utilizzo dei canali di contatto a disposizione.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

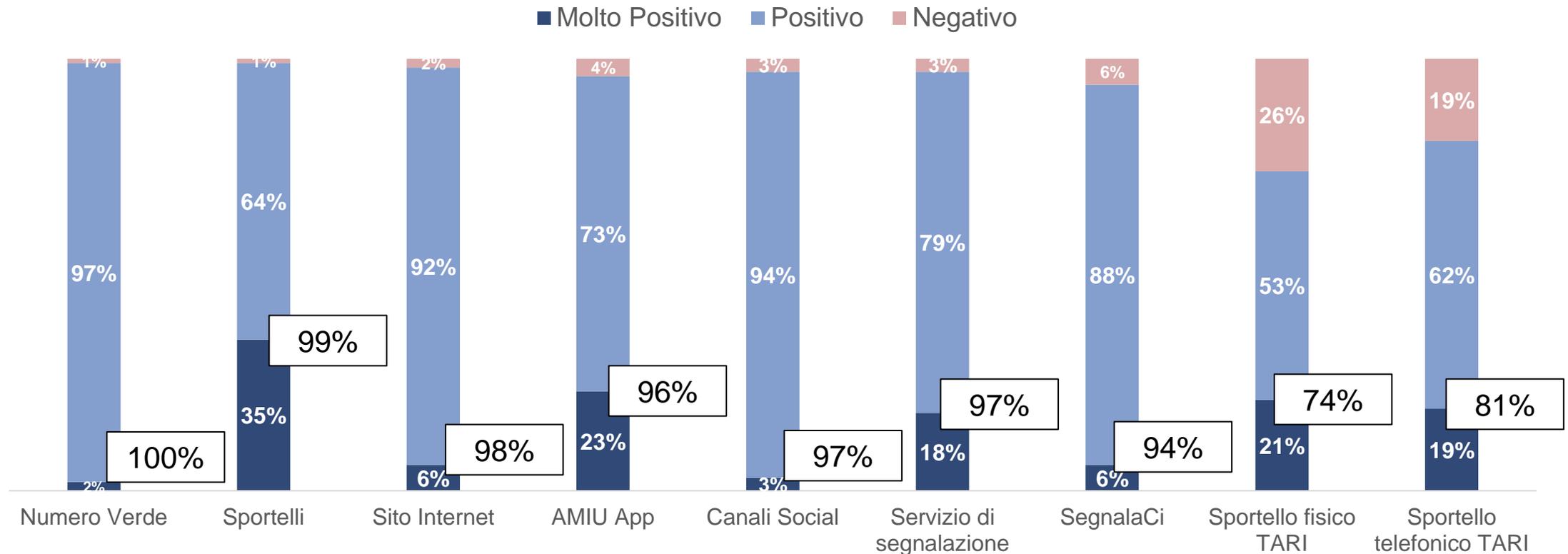
% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	Alta Val Polcevera	Costiera	Genova	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Sito internet	33%	59%	53%	34%	37%	40%	47%
Canali social	41%	24%	25%	56%	34%	39%	30%
Numero Verde	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%
Sportelli	83%	79%	83%	88%	86%	86%	83%
Servizio di segnalazione	83%	60%	67%	81%	85%	88%	73%
Amiu App	78%	86%	83%	75%	78%	81%	82%
SegnalaCi	-	-	18%	-	-	-	18%
Sportello fisico TARI	-	99%	96%	-	-	-	97%
Sportello telefonico TARI	-	99%	96%	-	-	-	97%

# Canali di contatto: grado di soddisfazione

A parte per gli sportelli TARI, 9 utilizzatori su 10 sono soddisfatti dei canali di contatto

Qual è il suo giudizio sui 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: soddisfazione

Nove intervistati su dieci si dicono soddisfatti dei canali di comunicazione offerti da AMIU

Qual è il suo giudizio sull'insieme dei canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?



# Conclusioni

Dallo studio di Customer Satisfaction 2024 è emerso che gli utenti dei Comuni di Genova e del Genovesato sono generalmente soddisfatti dei **servizi offerti da AMIU e dal grado di igiene ambientale**.

In questo **quadro decisamente positivo**, non mancano però i **suggerimenti espressi dai cittadini** per il miglioramento della qualità del servizio. Nello specifico, gli intervistati sottolineano la necessità di un maggiore attenzione verso la **pulizia dei cassonetti e degli spazi attorno ad essi**, coadiuvata da un **maggior numero di operatori e di cestini gettacarte**.

Diffuso infine l'**apprezzamento** per i **canali di comunicazione** utilizzati da AMIU. **Numero Verde, Sportelli ed App** sono quelli più utilizzati e più apprezzati, ma si rilevano **margini di potenziale crescita** –soprattutto in termini di visibilità- per quanto riguarda **Sito Internet e Canali Social**. Sembrano esserci infatti istanze di **maggior richiesta di contatto proattivo da parte di Amiu** che si scontrano però con la reale abitudine dell'utenza di trascurare questi canali per rimanere in contatto con l'Azienda.

Milan | Rome | Bari  
Brussels

The logo for Lattanzio KIBS, featuring the word "LATTANZIO" in a bold, uppercase sans-serif font above the word "KIBS" in a similar font. To the left of "KIBS" are three small white squares arranged in a horizontal line.

**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

# Indagine di Customer Satisfaction presso gli stakeholders 2024

*Milano, Ottobre 2024*

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

# Obiettivi e metodologia dello studio

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



La presente rilevazione è stata realizzata tra il 2 e il 21 Ottobre 2024 attraverso la somministrazione online di un questionario strutturato.

Nel complesso hanno risposto **29 stakeholders** (sindaci, presidenti di municipio, assessori, rappresentanti di associazioni) su 55 contattati, con un tasso di risposta del 53%.

# Nota metodologica

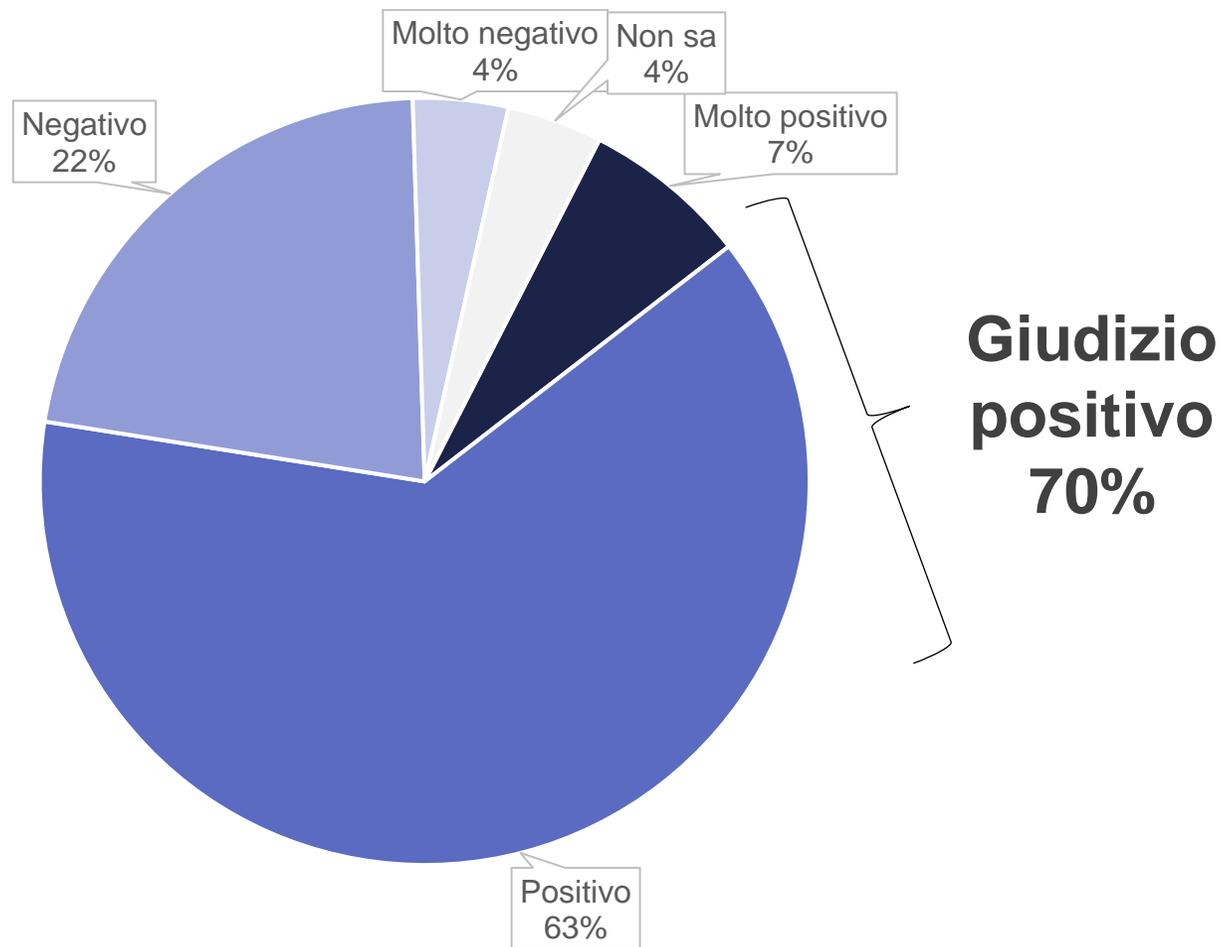
Di seguito la tabella di corrispondenza tra voti espressi nelle risposte ai quesiti di indagine e i giudizi aggregati.

Intervallo voti	Valutazione corrispondente
8-10	Molto Positivo
6-7	Positivo
4-5	Negativo
1-3	Molto Negativo

# Servizio generale

**Il 70% giudica positivamente il servizio offerto da AMIU per il proprio Comune**

Qual è il suo giudizio rispetto al servizio offerto da AMIU nel suo Comune?

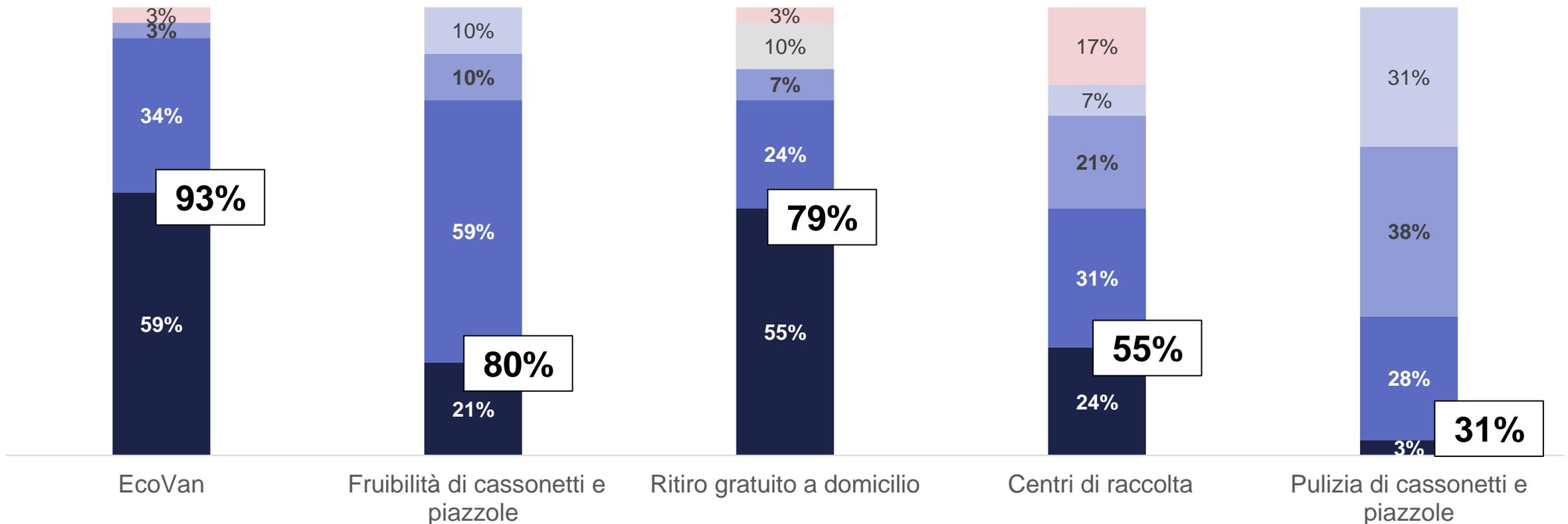


# Servizi di raccolta

## Generale soddisfazione, tranne per pulizia di cassonetti e piazzole

Qual è il suo giudizio rispetto ai seguenti servizi offerti da AMIU Genova nel suo Comune?

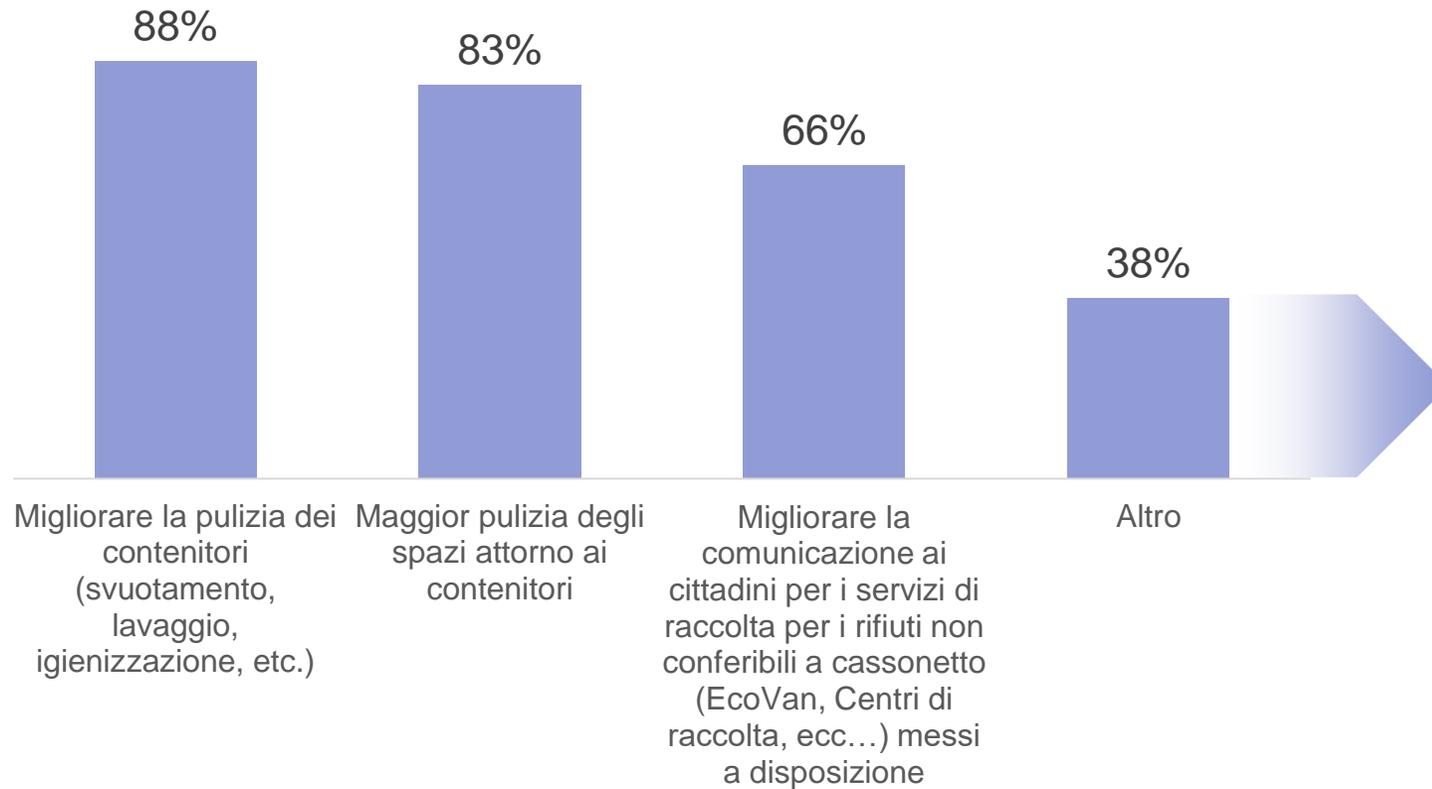
■ Molto positivo ■ Positivo ■ Negativo ■ Molto negativo ■ Non sa ■ Servizio non attivo nel mio comune



# Servizi di raccolta – Suggerimenti

Il tema della pulizia dei contenitori si conferma cruciale anche fra i suggerimenti

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare in generale il servizio di raccolta?  
(possibili più risposte)

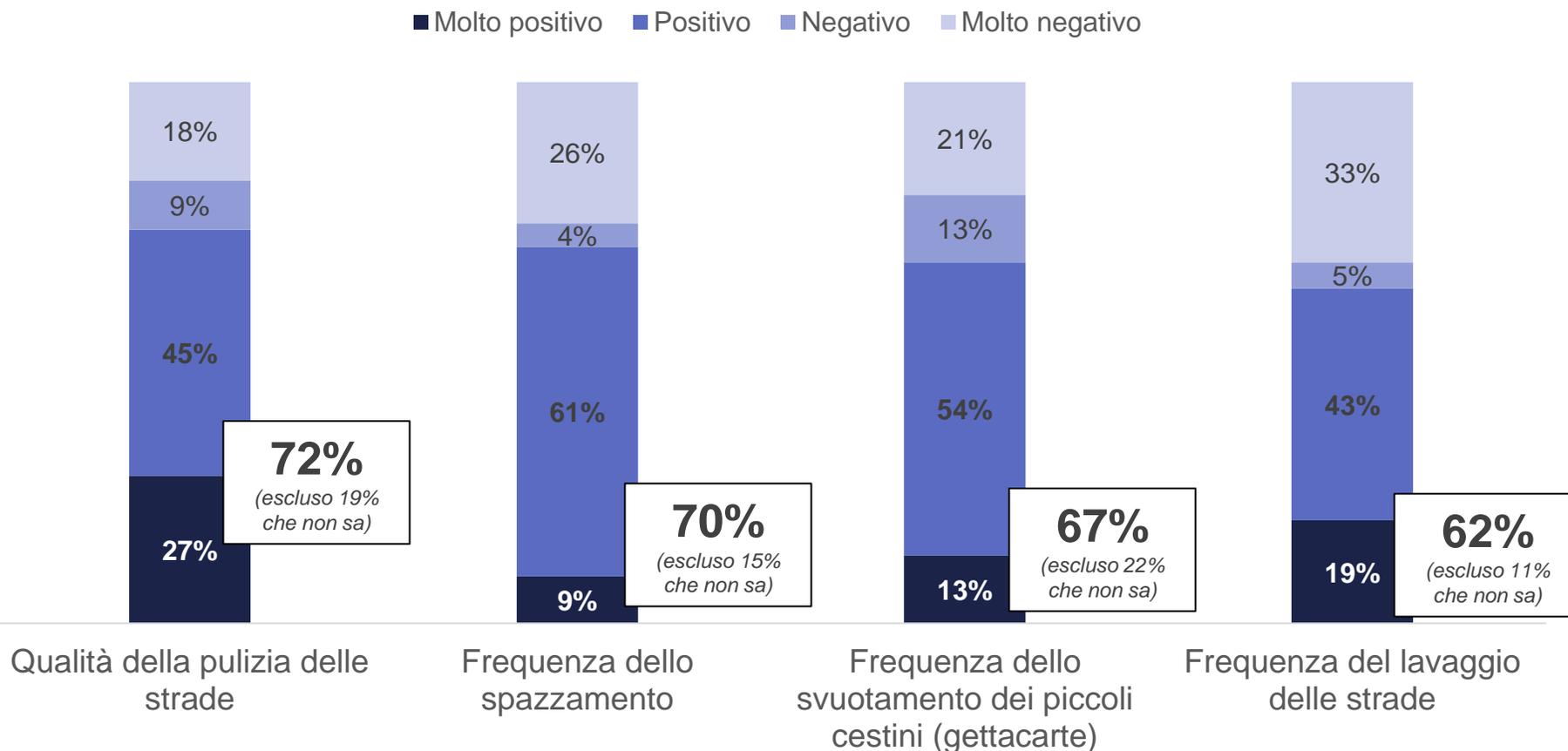


- Intensificare attività di raccolta
- Pulizia sotto e intorno ai cassonetti
- Intensificare attività informative
- Adeguare i contenitori
- Lavaggi periodici
- Operatori ecologici a piedi di fianco alle auto-pulitrici
- Sostituzione cassonetti rotti
- Sanzionare chi non differenzia
- Monitoraggio cassonetti

# Efficacia dei servizi

## Seppur efficace, il servizio di AMIU potrebbe concentrarsi sul potenziamento degli operatori e della strumentazione

Qual è il suo giudizio rispetto all'efficacia di AMIU nel suo Comune rispetto ai seguenti servizi?



### Suggerimenti

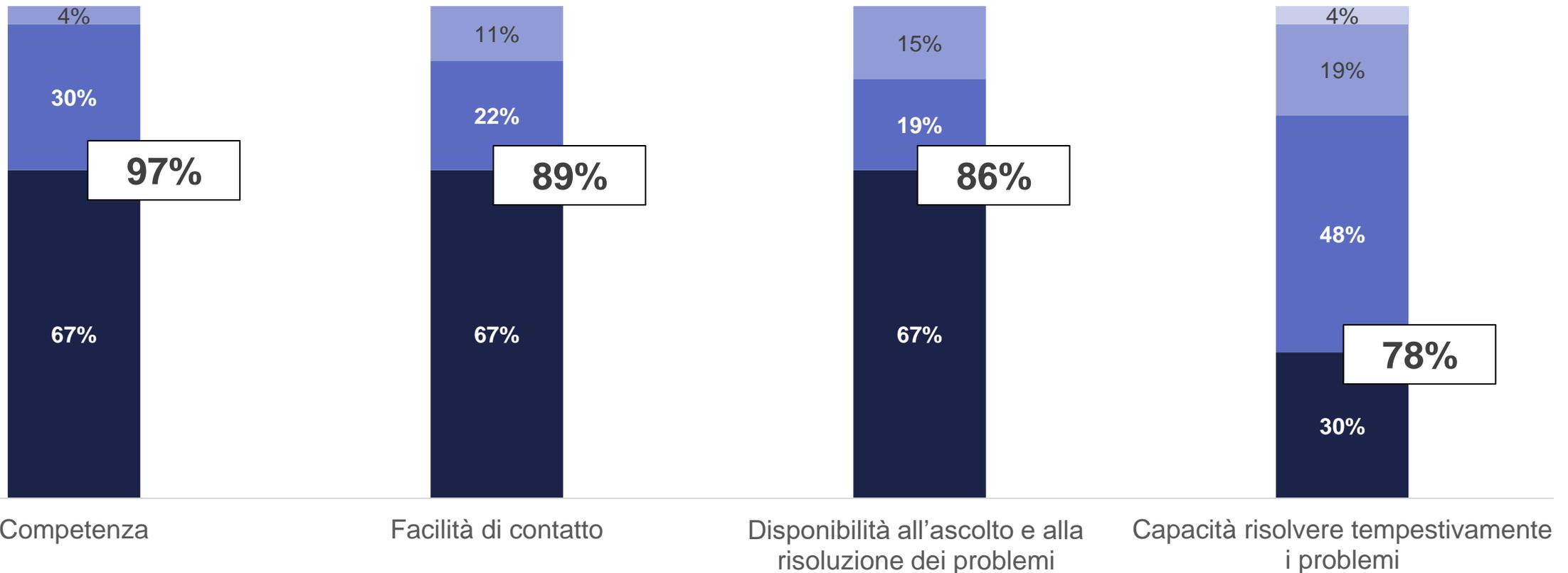
- Maggiore attenzione da parte degli operatori
- Intensificare pulizia e lavaggio
- Razionalizzazione della pulizia
- Derattizzazione
- Adeguare strumentazione (spazzatrice piu' grande, strumenti piu' agili per singoli operatori)
- Operatori a piedi a fianco delle spazzatrici
- Monitoraggio con installazione di telecamere
- Rimuovere le macchine che impediscono la pulizia

# Qualità delle relazioni

I professionisti di AMIU sono giudicati come estremamente competenti, raggiungibili, disponibili; più tiepidi rispetto alla tempestività

Rispetto alle persone di AMIU con cui si relaziona, qual è il suo giudizio rispetto alla loro...?

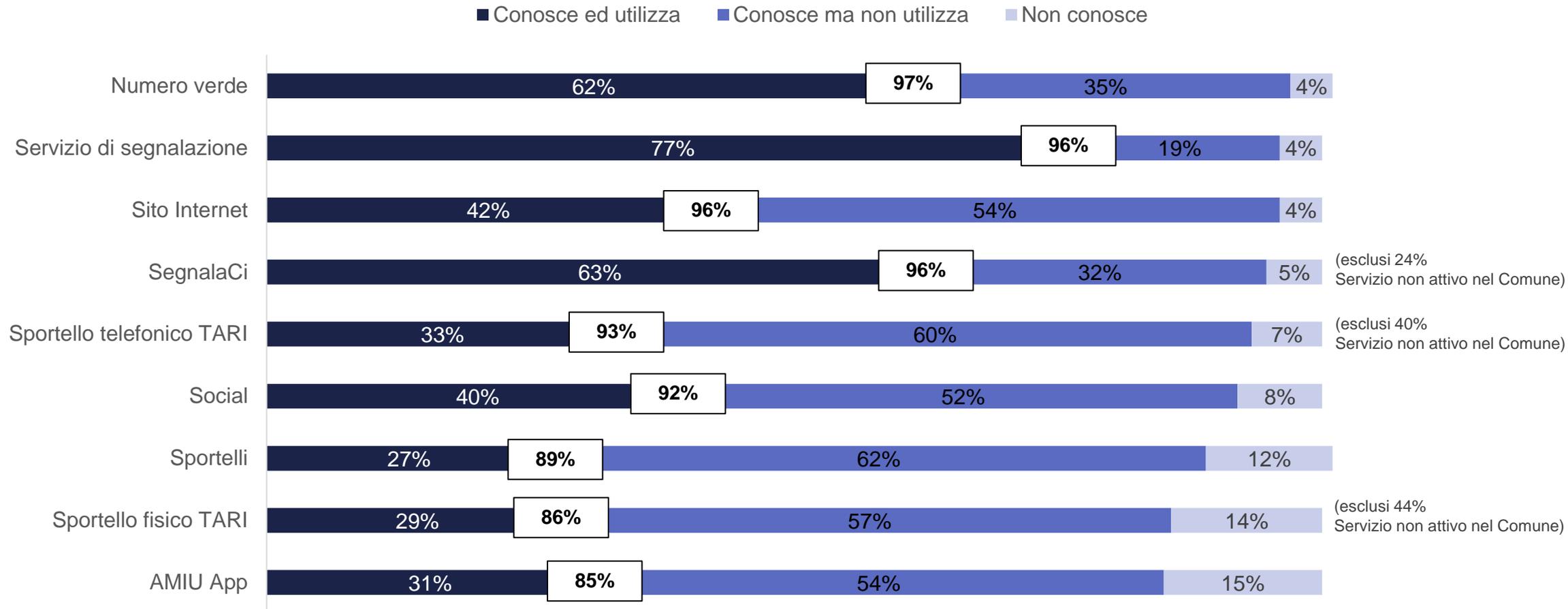
■ Molto positivo ■ Positivo ■ Negativo ■ Molto negativo



# Canali di comunicazione

I canali di comunicazione AMIU ampiamente conosciuti, ma non ugualmente utilizzati. Tra questi, AMIU App

Quanto l'Ente che lei rappresenta conosce ed utilizza questi canali di comunicazione messi a disposizione da AMIU?



# Canali Social

Fra gli utilizzatori dei canali social di AMIU, Facebook è il più utilizzato

Quali dei seguenti canali social di AMIU utilizza?

40%  
conosce ed utilizza  
i canali social  
di AMIU



7 utilizzatori



5 utilizzatori



2 utilizzatori

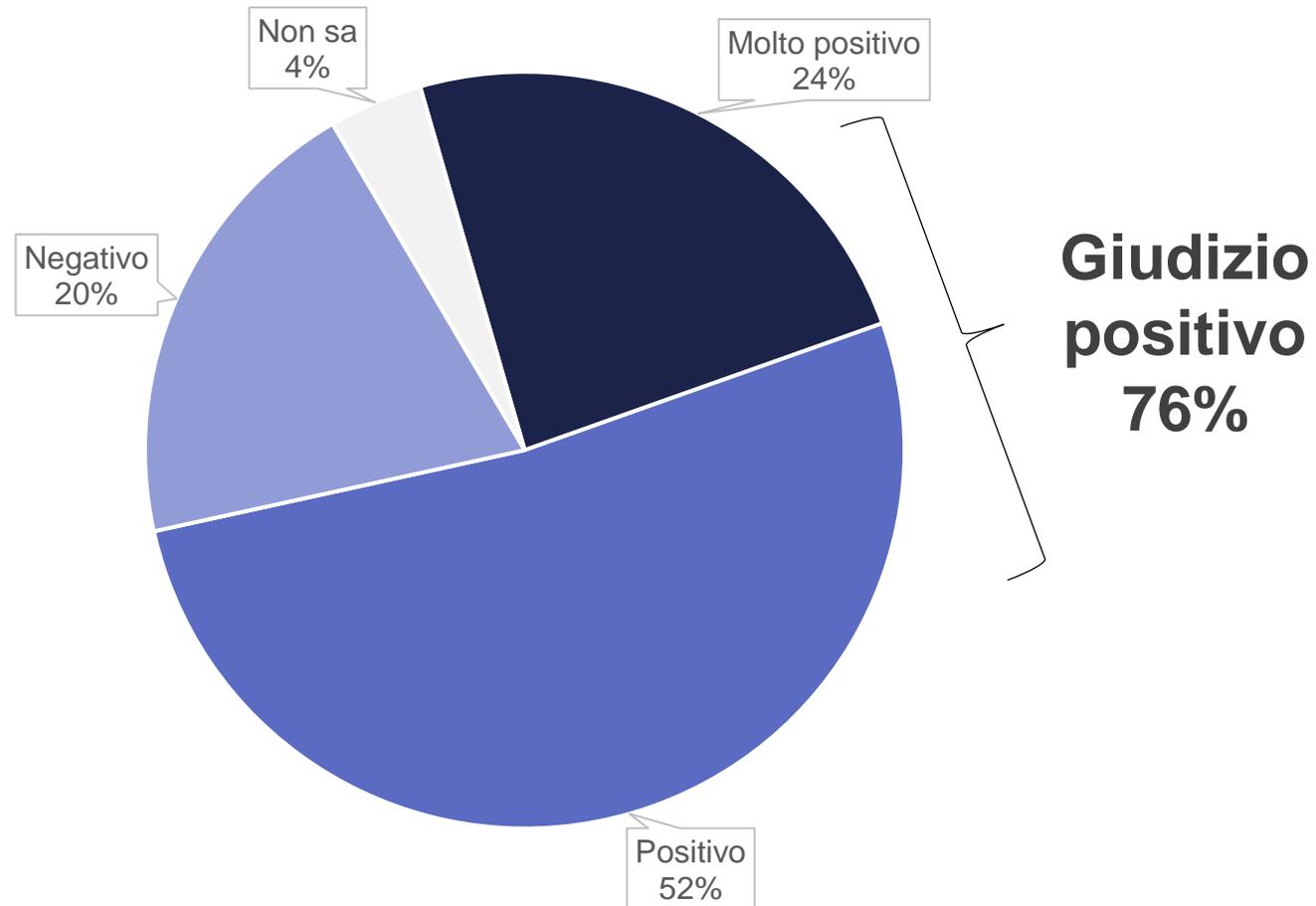


1 utilizzatore

# Canali di comunicazione - Generale

## Molto apprezzati i canali di comunicazione di AMIU

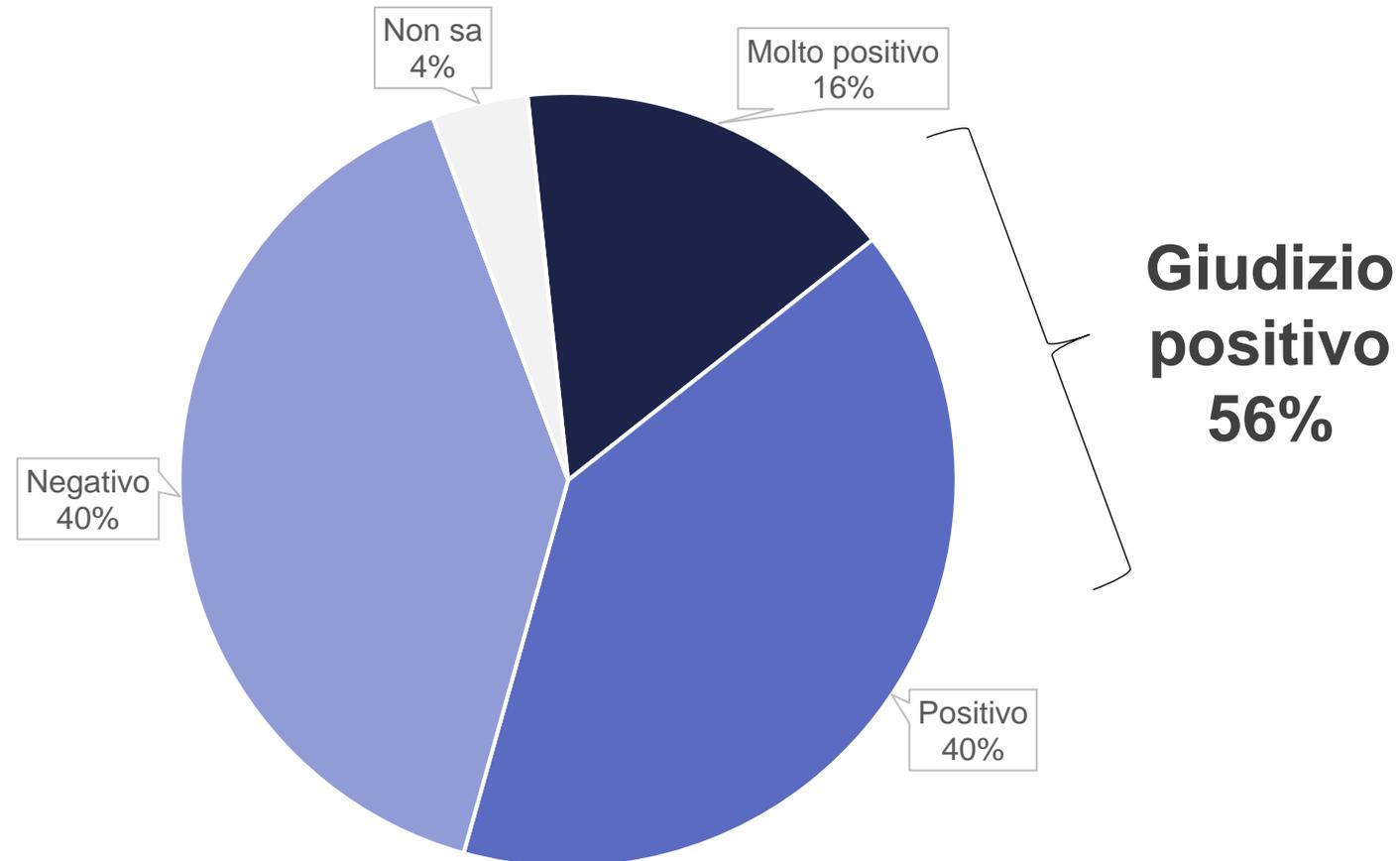
Qual è il suo giudizio rispetto all'insieme dei canali di comunicazione messi a disposizione da AMIU?



# Voce e Visibilità alle Istituzioni

## Più della metà apprezza come AMIU dia voce e visibilità alle istituzioni

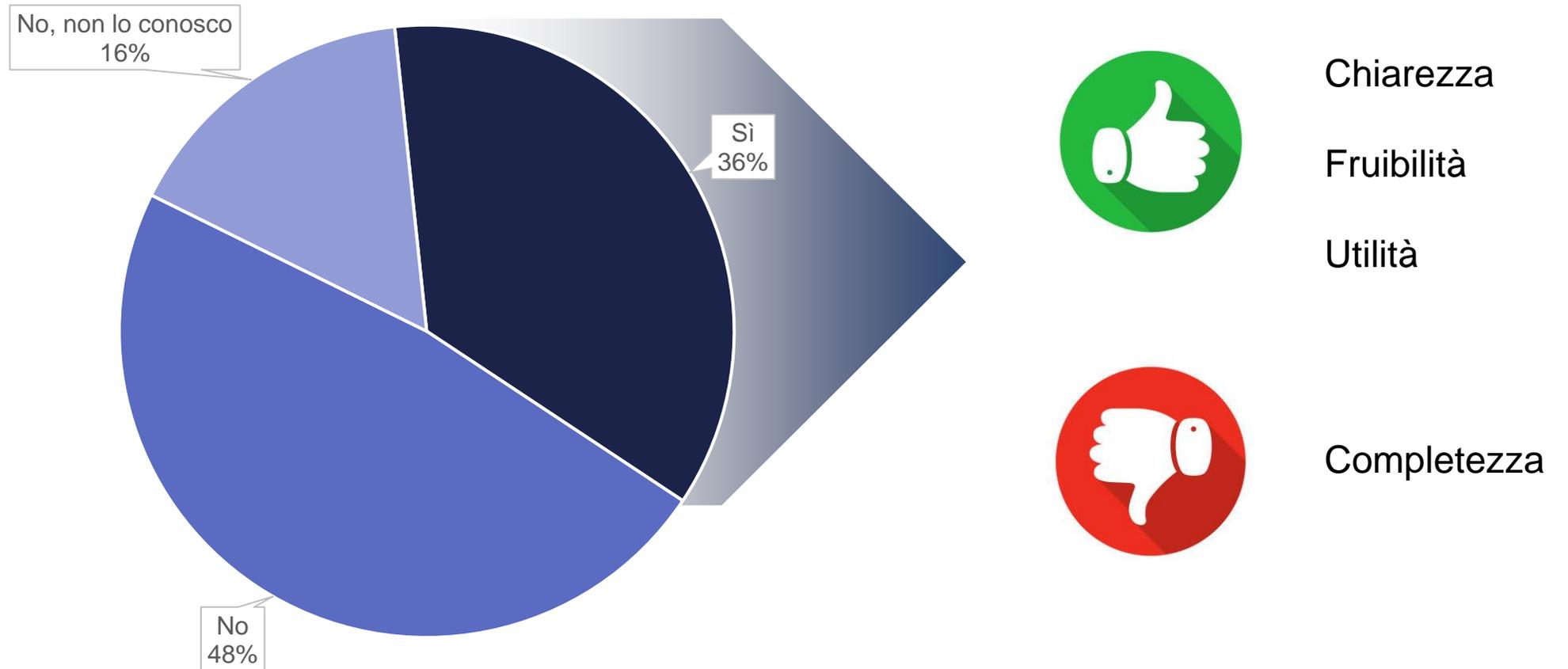
Qual è il suo giudizio rispetto a quanto AMIU è in grado di creare occasioni per dare voce e visibilità alle istituzioni del territorio?



# Sistema Duale

La piattaforma è utilizzata solo da 1 intervistato su 3, ma è giudicata positivamente

Lei utilizza il Sistema Duale che AMIU mette a disposizione per la verifica dei dati di servizio?



# Suggerimenti degli stakeholders



**INTEGRAZIONE DI NUOVI SERVIZI:** Svuotamento dei cassonetti nei giorni estivi o il ritiro gratuito dei rifiuti ingombranti anche per le attività commerciali

*«Ritiro degli ingombranti senza costi anche per le attività di tipo commerciale per evitare gli abbandoni»*



**POTENZIAMENTO SERVIZI:** Manutenzione e lavaggio dei cassonetti, ma anche aumento del personale impiegato

*«Un operatore ecologico per ogni zona della città che almeno due volte a settimana riesce a operare su tutte le strade della propria zona»*



**POLITICHE DI GESTIONE E CONTROLLO:** Ricorso a maggiori sanzioni (non necessariamente pecuniarie) verso i trasgressori, ma anche implementazione di misure di ricompensa dei comportamenti virtuosi

*«Un sistema di punteggio per utenti realisticamente utilizzabile, premiazione comportamenti virtuosi»*



**TRASPARENZA E COINVOLGIMENTO:** Maggiori informazioni rispetto alle risorse impiegate, specie a causa di comportamenti scorretti degli utenti, anche attraverso campagne di sensibilizzazione sul tema del riciclo. Maggior coinvolgimento dei Comuni che non siano quello di Genova

*«Comunicare all'utenza quante risorse vengono impegnate e "distratte" a seguito di errati conferimenti e comportamenti non conformi»;  
«Maggiore attenzione alla comunicazione sui comuni. La stragrande maggioranza dei comunicati è per Genova»*

# Conclusioni

Dallo studio di Customer Satisfaction 2024 emerge un giudizio diffusamente positivo nei confronti di AMIU da parte degli stakeholders: i servizi di raccolta sono giudicati soddisfacenti, ma potrebbe essere incrementata la frequenza delle attività di pulizia e manutenzione, così come il numero di operatori e della strumentazione in dotazione.

Gli stakeholders che si relazionano con le persone di AMIU sono soddisfatti della loro competenza, raggiungibilità, disponibilità all'ascolto; apprezzata anche la tempestività nel risolvere i problemi, ma in misura più contenuta.

I canali di comunicazione sono conosciuti e apprezzati dalla maggioranza degli intervistati, ma non ancora sufficientemente utilizzati, come per esempio AMIU App. Lo sforzo di AMIU nel dare voce e visibilità agli stakeholders sul territorio è riconosciuto e valutato positivamente. Emergono istanze di maggiore trasparenza e coinvolgimento di tutti i Comuni, non solo quello di Genova che sembra accentrare l'attenzione di AMIU.

Il Sistema Duale, che rappresenta l'impegno concreto di AMIU di integrare nuovi servizi e funzioni, è apprezzato ma ad oggi poco conosciuto.

Milan | Rome | Bari  
Brussels

The logo for Lattanzio KIBS, featuring the word "LATTANZIO" in a bold, sans-serif font above the word "KIBS" in a similar font. To the left of "KIBS" are three small squares of varying sizes, arranged in a descending staircase pattern.

**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

# Indagine di Customer Satisfaction e Sentiment Analysis 2024

*Milano, Ottobre 2024*

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

---

# Indice del report

- **Analisi Customer Satisfaction**

- ✓ Nota metodologica
- ✓ Conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei servizi offerti da AMIU
- ✓ Conoscenza, utilizzo e soddisfazione dei canali di comunicazione utilizzati da AMIU

- **Sentiment Analysis**

- ✓ Nota metodologica
- ✓ Panoramica dei dati raccolti

- **Conclusioni**

# Indagine Customer Satisfaction presso l'utenza 2024

*Milano, Ottobre 2024*

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

---

# ***Nota metodologica***

*Metodologia, campione e target*

# Obiettivi e metodologia dello studio

## Obiettivi delle rilevazioni presso la popolazione

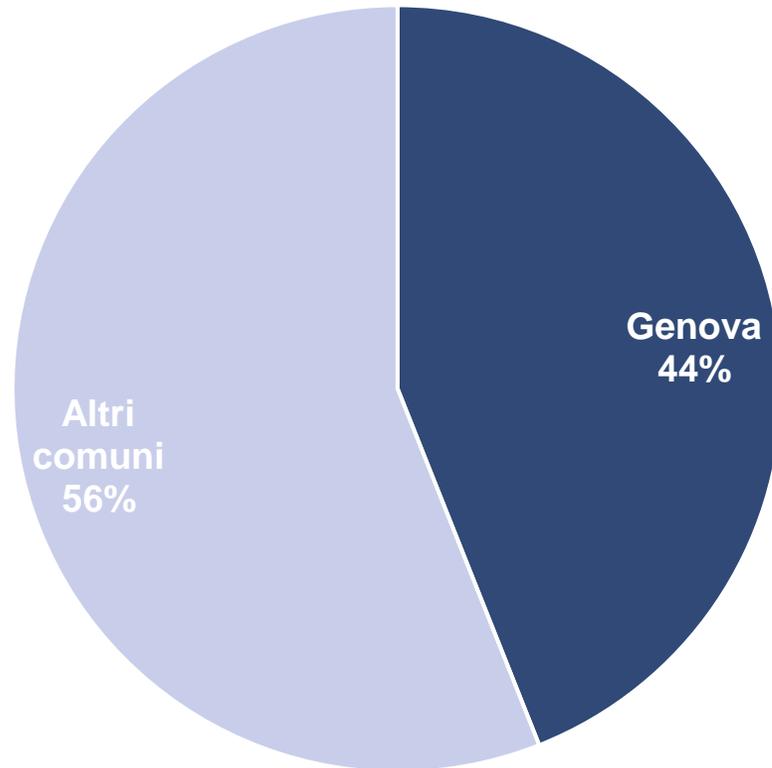
- Indagare il **grado di conoscenza** ed **utilizzo** dei **servizi offerti** da parte dei cittadini
- Misurare la **Customer Satisfaction** complessiva dei cittadini per il servizio erogato
- Indagare sulla **conoscenza e l'utilizzo dei canali di comunicazione** di AMIU
- Fornire un'indicazione puntuale 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 tra il 26 ottobre 2024 ed il 3 novembre 2024. Nel complesso sono stati intervistati:



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

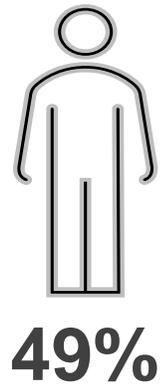
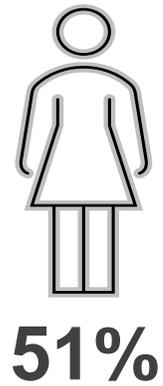
# Area di residenza



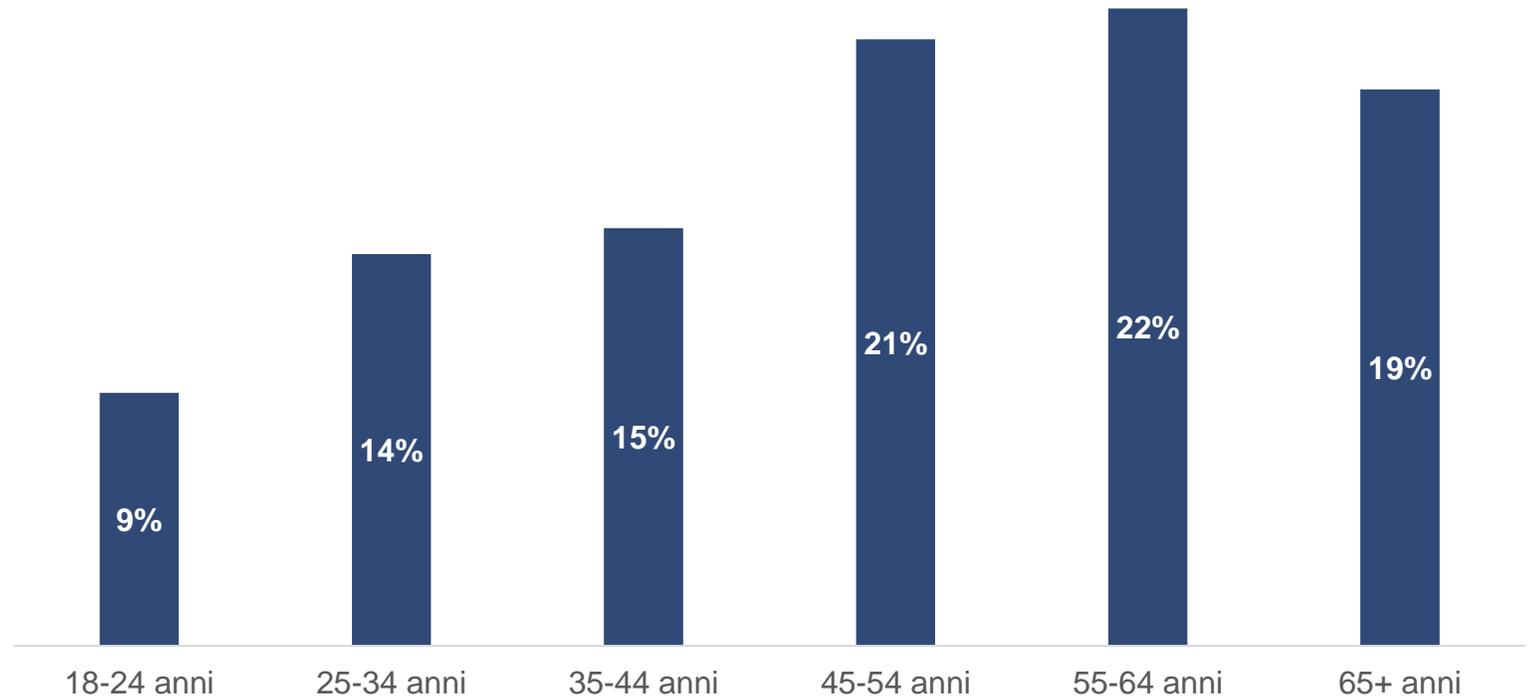
Area	Rispondenti v.a.	Rispondenti %
Genova	816	45%
Golfo Paradiso*	246	14%
Alta Val Polcevera	240	13%
Valle Scrivia	185	10%
Costiera	176	10%
Valli Stura, Orba e Leira	105	6%
Valle Trebbia	32	2%
<b>Totale</b>	<b>1.800</b>	<b>100%</b>

*\* Fino al 2023 (incluso) i comuni dell'area Golfo Paradiso serviti da Amiu erano solamente Uscio e Recco. Pertanto, i dati del 2023 afferenti l'area Golfo Paradiso fanno riferimento solamente a questi due comuni.*

# Profilazione per genere ed età su base demografica Istat

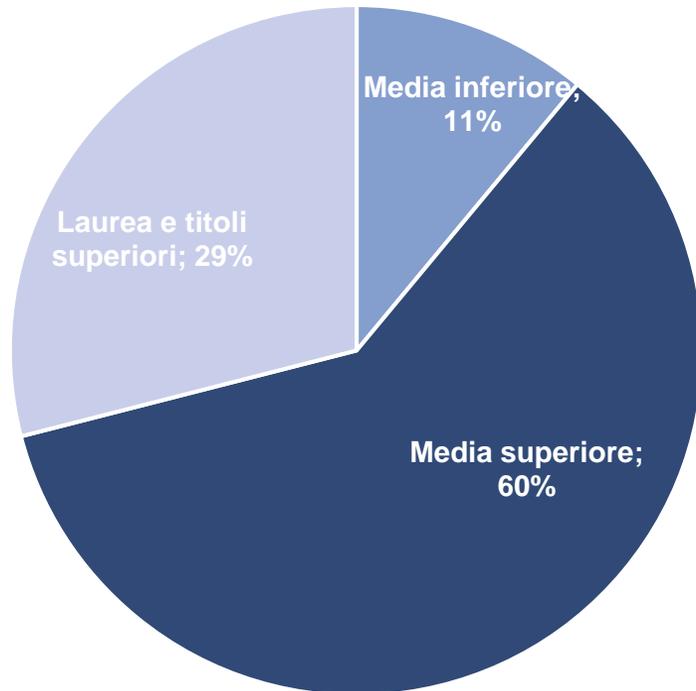


## Distribuzione totale per età



# Titolo di studio e stato di occupazione degli intervistati

## Titolo di studio degli intervistati



## Stato di occupazione degli intervistati

<b>Occupati</b>	<b>68%</b>
<b>Non occupati</b>	<b>32%</b>

# Nota metodologica

Di seguito la tabella di corrispondenza tra voti espressi nelle risposte ai quesiti di indagine e i giudizi aggregati.

<b>Intervallo voti</b>	<b>Valutazione corrispondente</b>
<b>8-10</b>	<b>Molto Positivo</b>
<b>6-7</b>	<b>Positivo</b>
<b>4-5</b>	<b>Negativo</b>
<b>1-3</b>	<b>Molto Negativo</b>

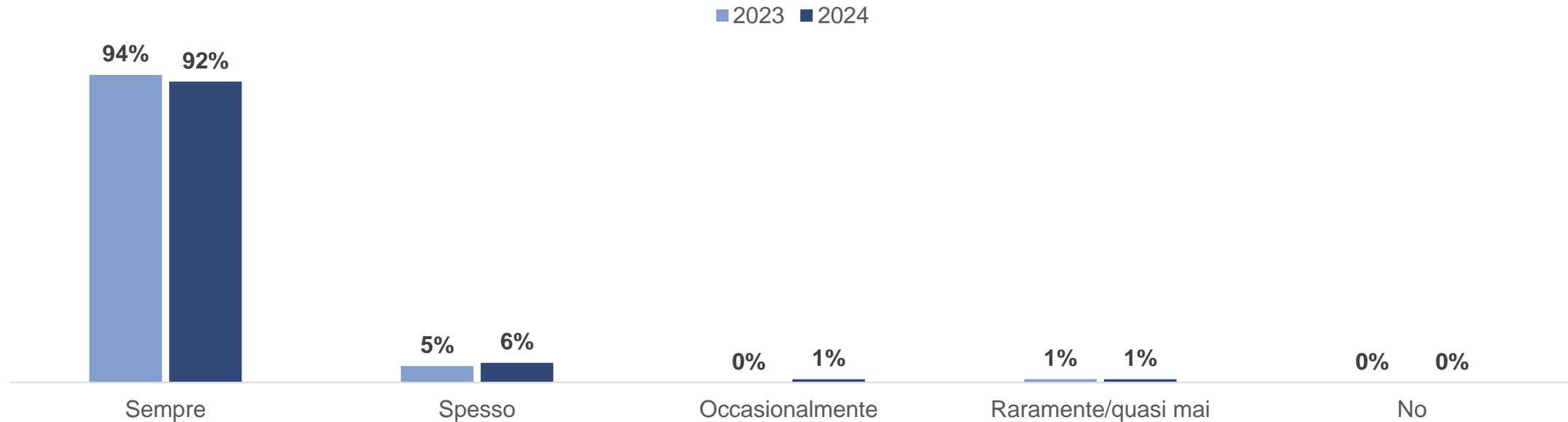
---

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

# Raccolta differenziata a casa

La quasi totalità dei rispondenti effettua sempre la raccolta differenziata. Intervistati in Val Trebbia storicamente differenziano meno spesso

A casa effettua / effettuate la raccolta differenziata?

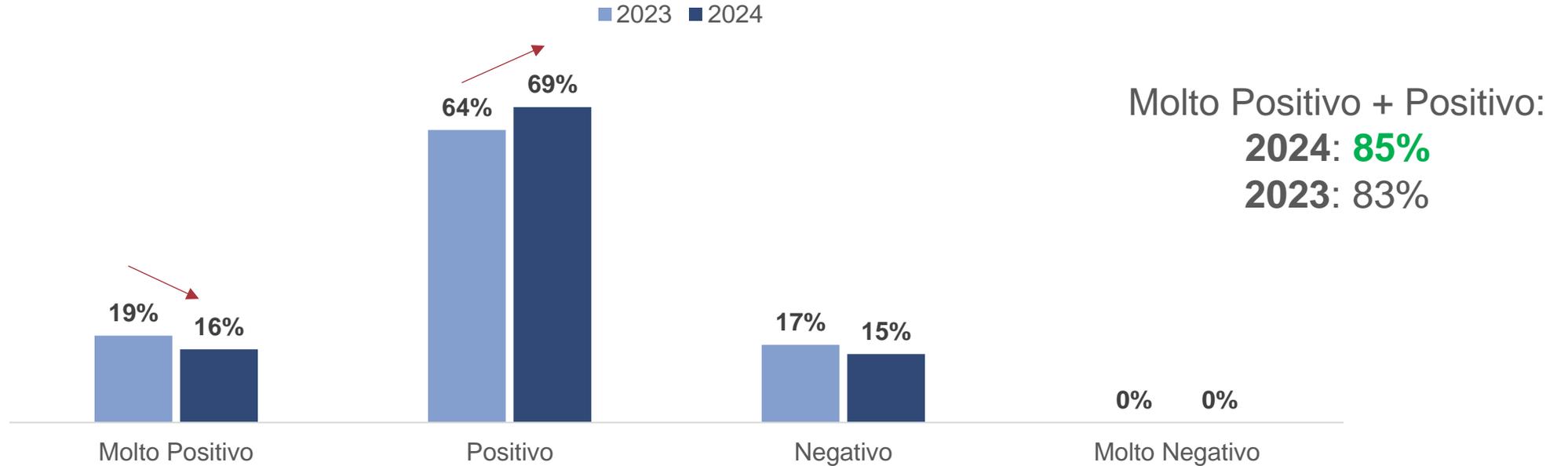


% di «sempre»	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	93%	88%	96%	94%	88%	91%	94%	92%
2023	94%	97%	89%	94%*	89%	95%	97%	94%

# Soddisfazione generale della raccolta differenziata

Livello di soddisfazione generale si consolida rispetto al 2023, ma si inverte il livello di intensità. A Genova meno soddisfazione rispetto ad altre aree ed al passato

Qual è il suo giudizio sul servizio di raccolta differenziata organizzata nel suo quartiere?



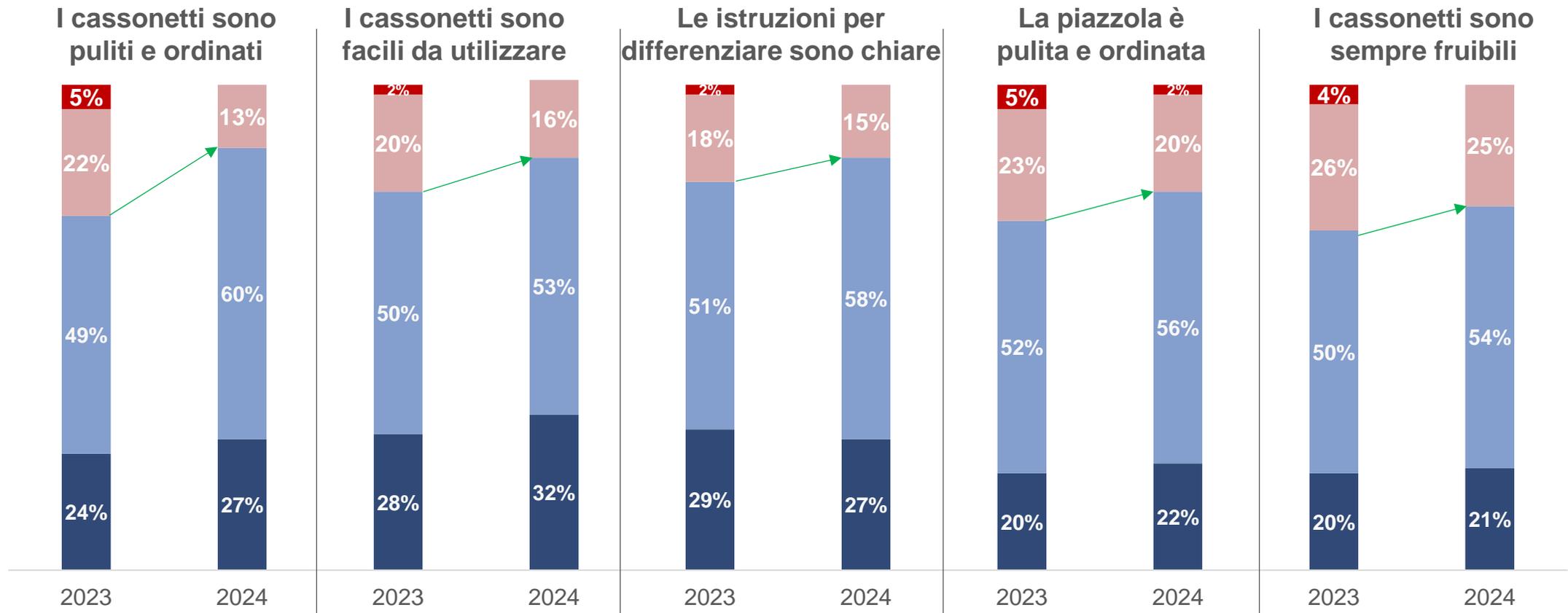
Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,1	6,8	6,3	6,9	7	7	6,7	6,6
2023	6,4	6,8	6,6	6,7*	6,5	6,8	6,7	6,5

# Cassonetti: valutazione aspetti del servizio

In media, quattro intervistati su cinque valutano positivamente gli aspetti legati ai cassonetti. Miglioramenti su tutti gli items rispetto al 2023. «Molto Negativo» quasi azzerati nel 2024.

Qual è il suo giudizio su questi aspetti legati ai cassonetti?

■ Molto Positivo ■ Positivo ■ Negativo ■ Molto Negativo



# Cassonetti: confronti per aree

I rispondenti dell'area Genova meno soddisfatti del servizio dei cassonetti.

Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Cassonetti sono sempre fruibili	72%	78%	70%	83%	78%	81%	80%	76%
Cassonetti puliti e ordinati	83%	92%	87%	92%	97%	86%	92%	87%
Piazzola pulita e ordinata	74%	87%	77%	78%	81%	78%	79%	77%
Cassonetti facili da utilizzare	81%	87%	81%	92%	97%	86%	89%	84%
Istruzioni differenziazione rifiuti sono chiare	83%	85%	92%	90%	88%	85%	84%	85%

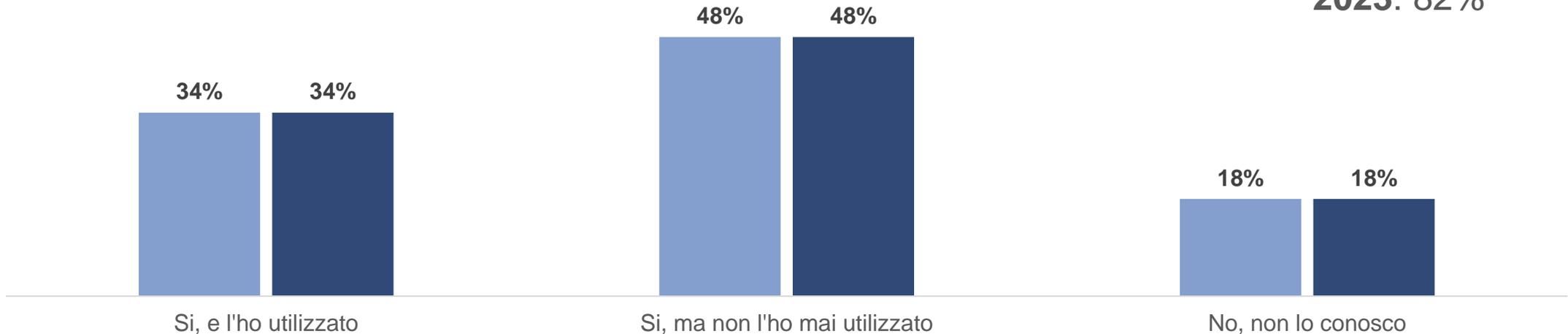
# Isole ecologiche: grado di conoscenza

Come nel 2023, quattro intervistati su cinque sono a conoscenza del servizio. La percentuale risulta leggermente più elevata tra i rispondenti della Val Trebbia.

Conosce il servizio delle isole ecologiche?

«Conoscitori»  
2024: 82%  
2023: 82%

■ 2023 ■ 2024

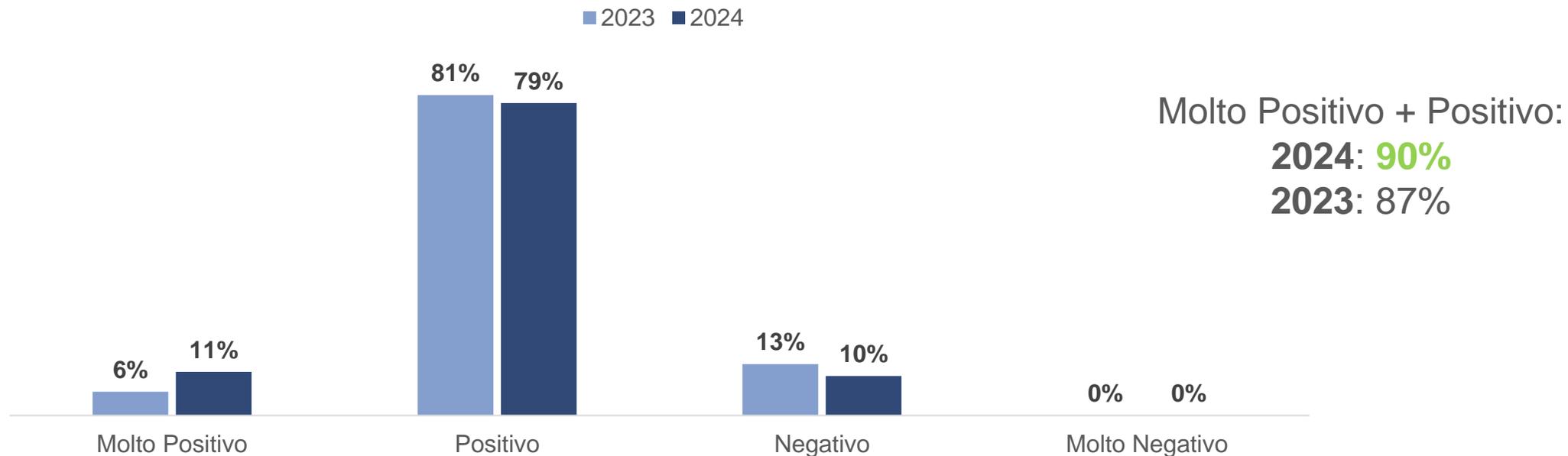


% di conoscitori	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	85%	80%	81%	77%	91%	79%	81%	82%
2023	87%	80%	74%	73%*	62%	78%	73%	82%

# Isole ecologiche: livello di soddisfazione

Soddisfazione per le isole ecologiche in aumento rispetto al 2023. Più soddisfazione tra gli intervistati in Val Trebbia.

Qual è il suo giudizio sul servizio offerto presso le isole ecologiche?

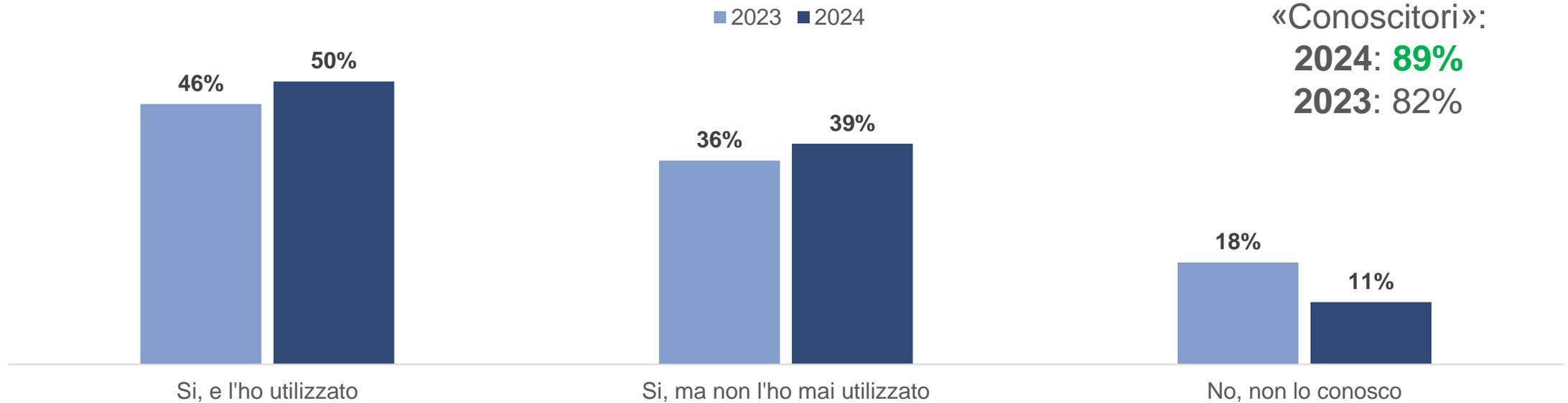


Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,4	6,5	6,3	6,5	6,9	6,5	6,7	6,4
2023	6,3	6,3	6,4	6,5*	6,5	6,4	6,6	6,3

# EcoVan: grado di conoscenza

La metà dei rispondenti ha utilizzato il servizio. In nove su dieci lo conoscono; conoscenza in continuo aumento, soprattutto in Costiera. Continua ad essere molto più bassa in Val Trebbia

Conosce il camioncino EcoVan?



«Conoscitori»:  
**2024: 89%**  
**2023: 82%**

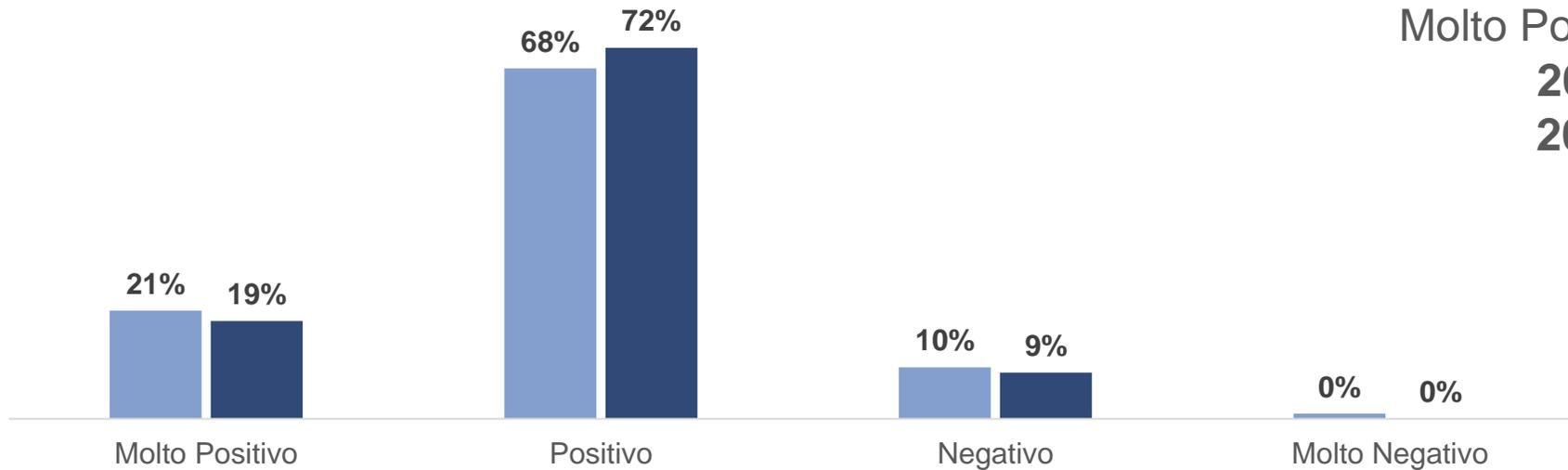
% di conoscitori	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	90%	84%	95%	88%	75%	83%	87%	89%
2023	82%	88%	80%	84%*	65%	88%	84%	82%

# EcoVan: livello di soddisfazione

Grado di soddisfazione generale in lieve aumento rispetto al 2023. Soddisfazione in forte aumento in Val Trebbia.

Qual è il suo giudizio sul servizio EcoVan?

■ 2023 ■ 2024



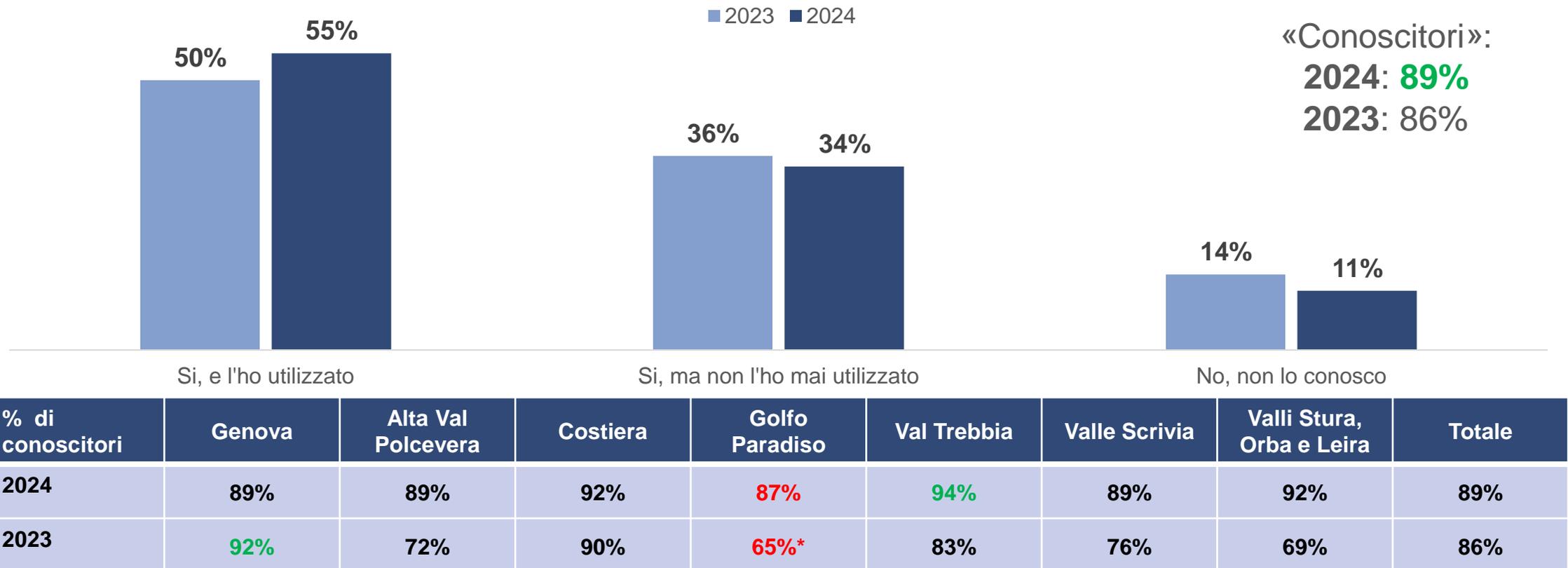
Molto Positivo + Positivo:  
**2024: 91%**  
**2023: 89%**

Media voto (da 1 a 10)	Alta Val Polcevera	Costiera	Genova	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,6	6,7	6,5	6,9	7,1	6,8	6,7	6,7
2023	6,9	6,6	6,6	6,7*	6,5	6,8	6,5	6,6

# Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

Più di metà degli intervistati ha fatto uso del servizio. Nove su dieci lo conoscono. Dati in leggero aumento rispetto al 2023. Conoscenza leggermente più elevata in Val Trebbia

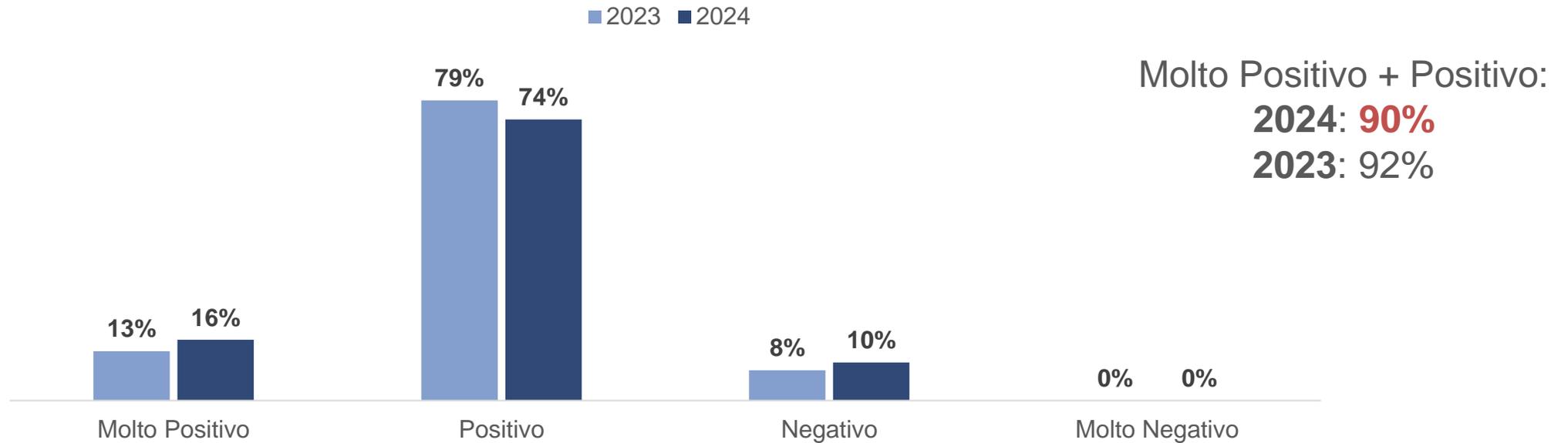
Lei conosce il servizio di ritiro gratuito nel portone di mobili, elettrodomestici e altri rifiuti ingombranti o degli scarti da giardino, attivo su prenotazione nel suo comune?



# Ritiro gratuito nel portone: livello di soddisfazione

Soddisfazione in leggero calo rispetto al 2023. Residenti in Val Trebbia i più soddisfatti, contrariamente al 2023.

Qual è il suo giudizio sul servizio di ritiro gratuito nel portone?



Media voto (da 1 a 10)	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,5	6,5	6,5	6,7	6,8	6,5	6,7	6,6
2023	6,5	6,6	6,7	6,7*	6,5	6,6	6,6	6,6

# Servizio di raccolta differenziata: i suggerimenti

Come nel 2023, il numero di cassonetti e la frequenza del servizio sono ritenuti gli ambiti principali su cui AMIU dovrebbe intervenire

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

*Nota: possibili più risposte*

Suggerimento	% risposte	
	2023	2024
Più cassonetti/contenitori	40%	63%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	35%	36%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	34%	30%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	24%	23%
Nessun suggerimento	19%	21%

# Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti per area

Le istanze di miglioramento vengono soprattutto dall'area di Genova

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

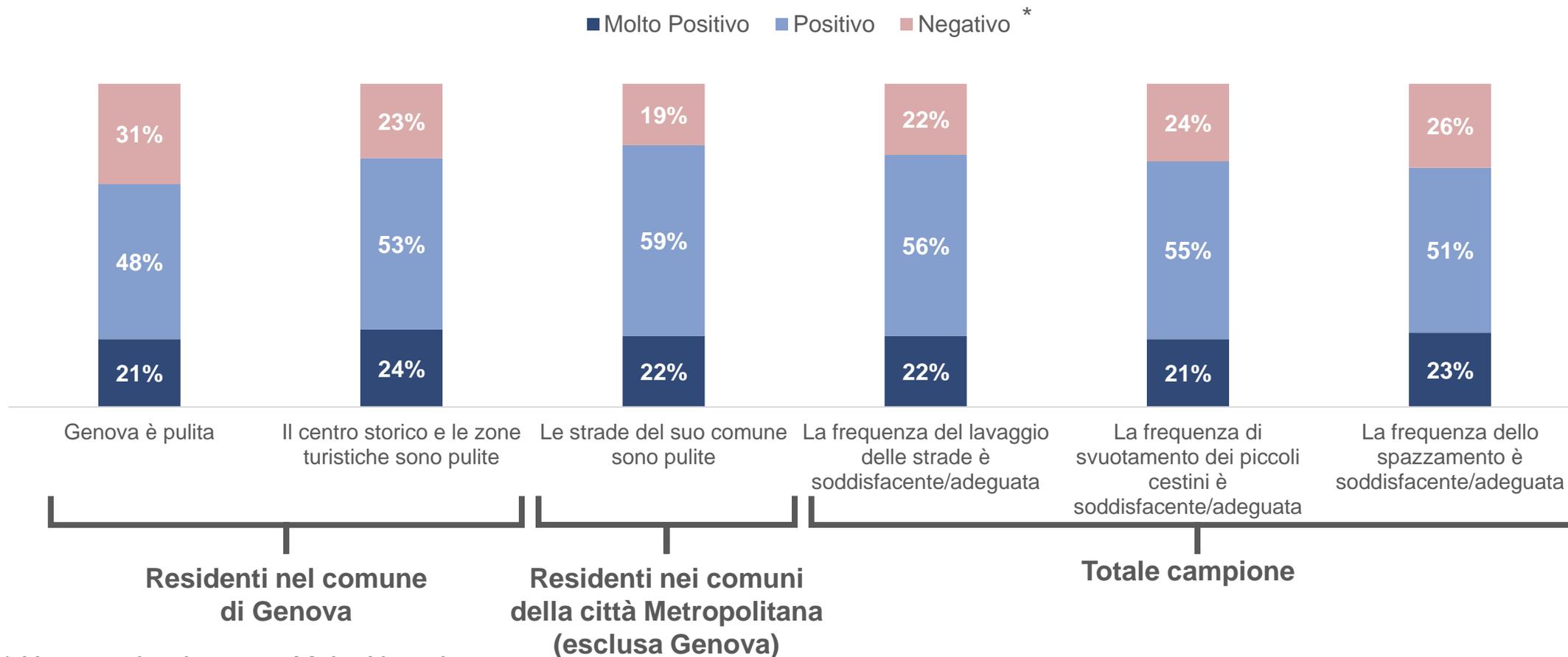
*Nota: possibili più risposte*

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Più cassonetti/contenitori	69%	55%	65%	56%	53%	57%	58%	63%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	40%	30%	34%	34%	31%	34%	30%	36%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	32%	30%	16%	30%	22%	32%	31%	30%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	31%	18%	24%	13%	16%	15%	17%	23%
Nessun suggerimento	13%	33%	15%	34%	28%	31%	24%	21%

# Igiene ambientale: gradimento

In generale, 3 rispondenti su 4 sono soddisfatti dell'igiene ambientale. Pulizia delle strade più apprezzata nei comuni della città Metropolitana rispetto che a Genova.

Qual è il suo giudizio su questi aspetti legati all'igiene urbana?

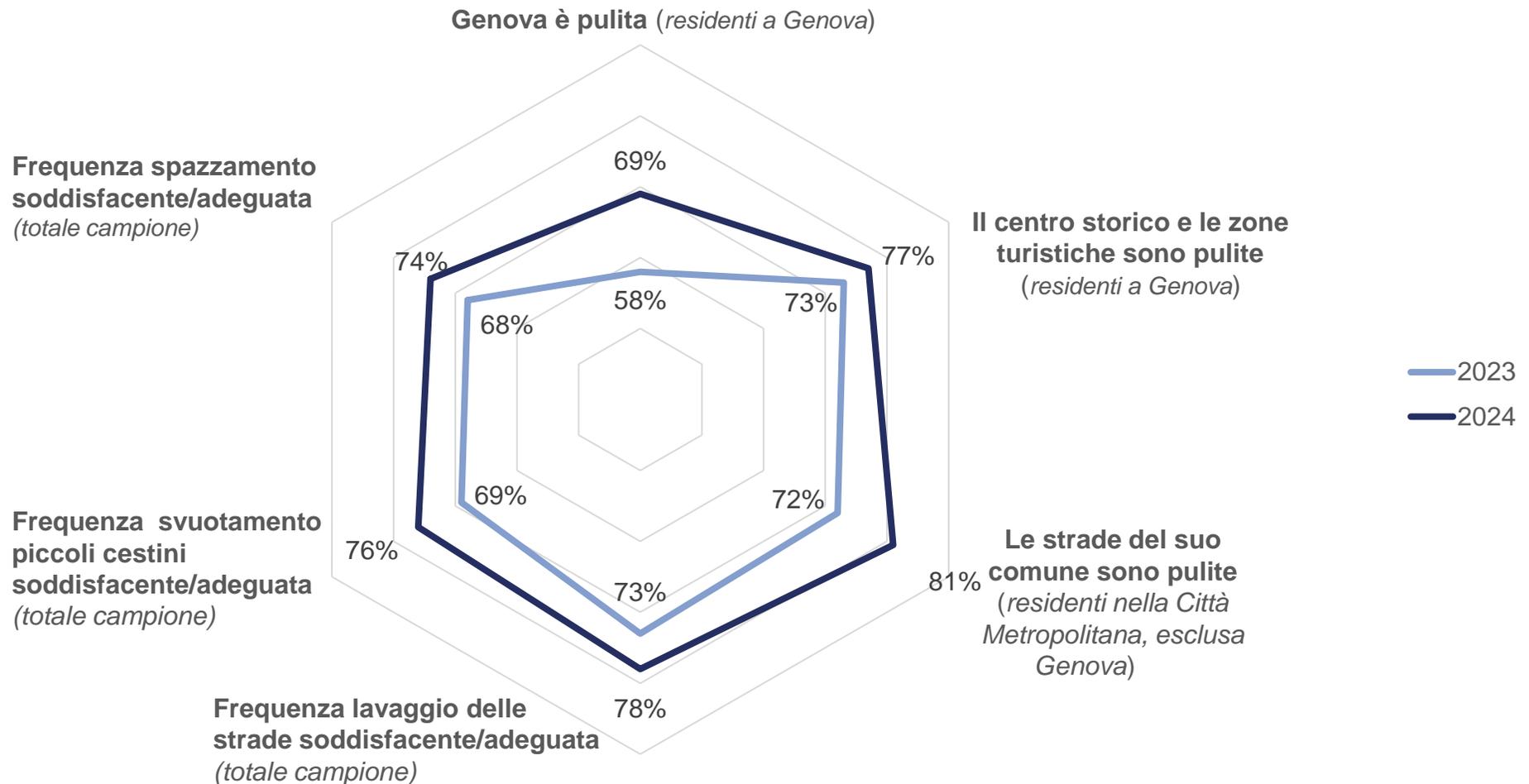


\* Nessuno ha risposto «Molto Negativo»

# Igiene ambientale: confronto con 2023

Nel 2024 il gradimento per l'igiene ambientale migliora nettamente sotto tutte le prospettive

È d'accordo con ciascuna di queste affermazioni?  
(% di «Molto Positivo» + % di «Positivo»)



# Igiene ambientale: il confronto tra aree

A Genova si confermano le maggiori criticità

% soddisfatti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Genova è pulita	69%	-	-	-	-	-	-	69%
Il centro storico e le zone turistiche sono pulite	77%	-	-	-	-	-	-	77%
Le strade del suo comune sono pulite	-	82%	68%	86%	88%	81%	83%	81%
La frequenza dello spazzamento è soddisfacente/adequata	67%	81%	73%	84%	88%	78%	80%	74%
La frequenza del lavaggio delle strade soddisfacente/adequata	71%	86%	84%	82%	88%	79%	85%	78%
La frequenza dello svuotamento dei piccoli cestini è soddisfacente/adequata	70%	83%	74%	83%	94%	80%	84%	76%

## Igiene ambientale: suggerimenti

Come nel 2023, gli intervistati suggeriscono di aumentare i cestini ed il numero di operatori. Intervistati meno «critici» rispetto al 2023 su pulizia di strade, marciapiedi e piste ciclopedonali

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

Suggerimenti	% risposte	
	2023	2024
Più cestini gettacarte	34%	41%
Avere più operatori	34%	38%
Maggior pulizia in generale	27%	31%
Pulire maggiormente i marciapiedi	29%	24%
Intensificare la pulizia delle strade	29%	17%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	14%	8%
Nessun Suggerimento	12%	17%

# Igiene ambientale: suggerimenti per area

Genova e Golfo Paradiso mostrano le maggiori istanze di miglioramento dei servizi.

Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

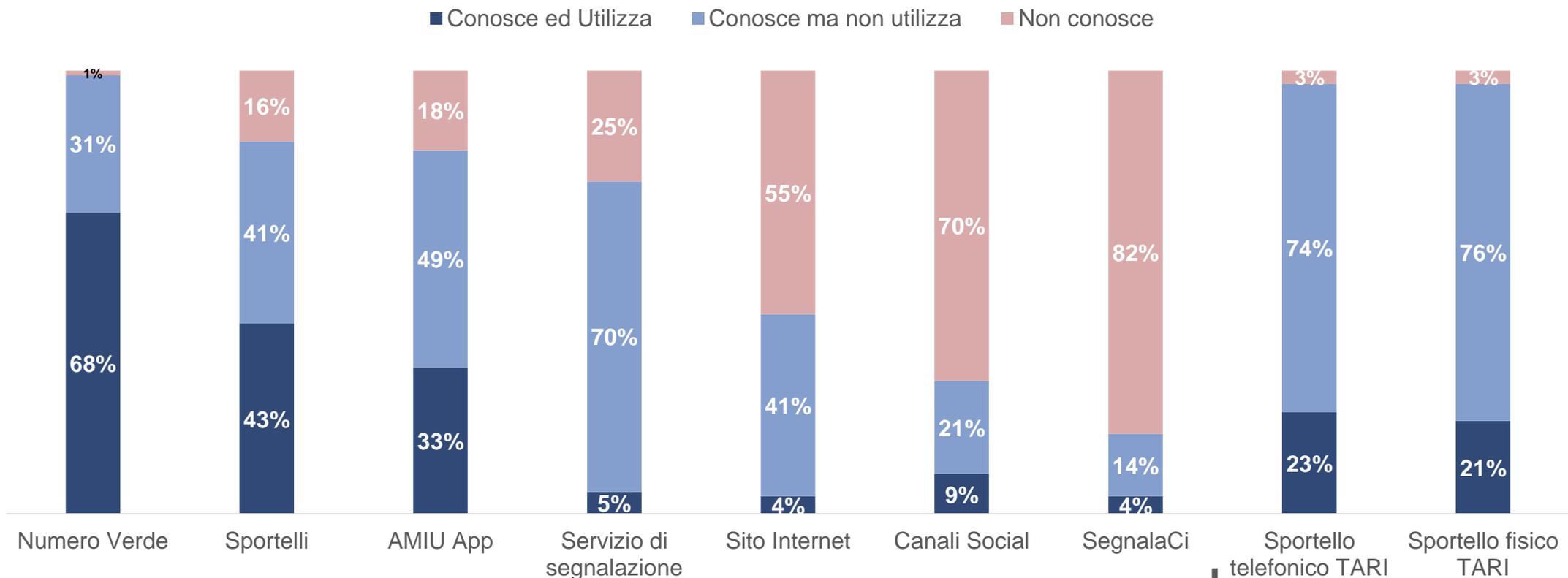
Nota: possibili più risposte

Suggerimenti	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Golfo Paradiso	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Più cestini gettacarte	50%	26%	59%	29%	31%	27%	30%	41%
Avere più operatori	59%	16%	45%	13%	25%	14%	15%	38%
Intensificare la pulizia delle strade	14%	18%	14%	28%	13%	22%	17%	17%
Pulire maggiormente i marciapiedi	21%	28%	11%	39%	19%	31%	25%	24%
Maggior pulizia in generale	37%	26%	22%	22%	41%	28%	30%	31%
Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali	12%	5%	5%	5%	0%	4%	4%	8%
Nessun Suggerimento	11%	25%	10%	25%	16%	26%	23%	17%

# Canali di contatto utilizzati da AMIU

Numero verde nettamente il canale più utilizzato. Seguono sportelli ed AMIU App. SegnalaCI e Canali Social sono poco conosciuti al pubblico.

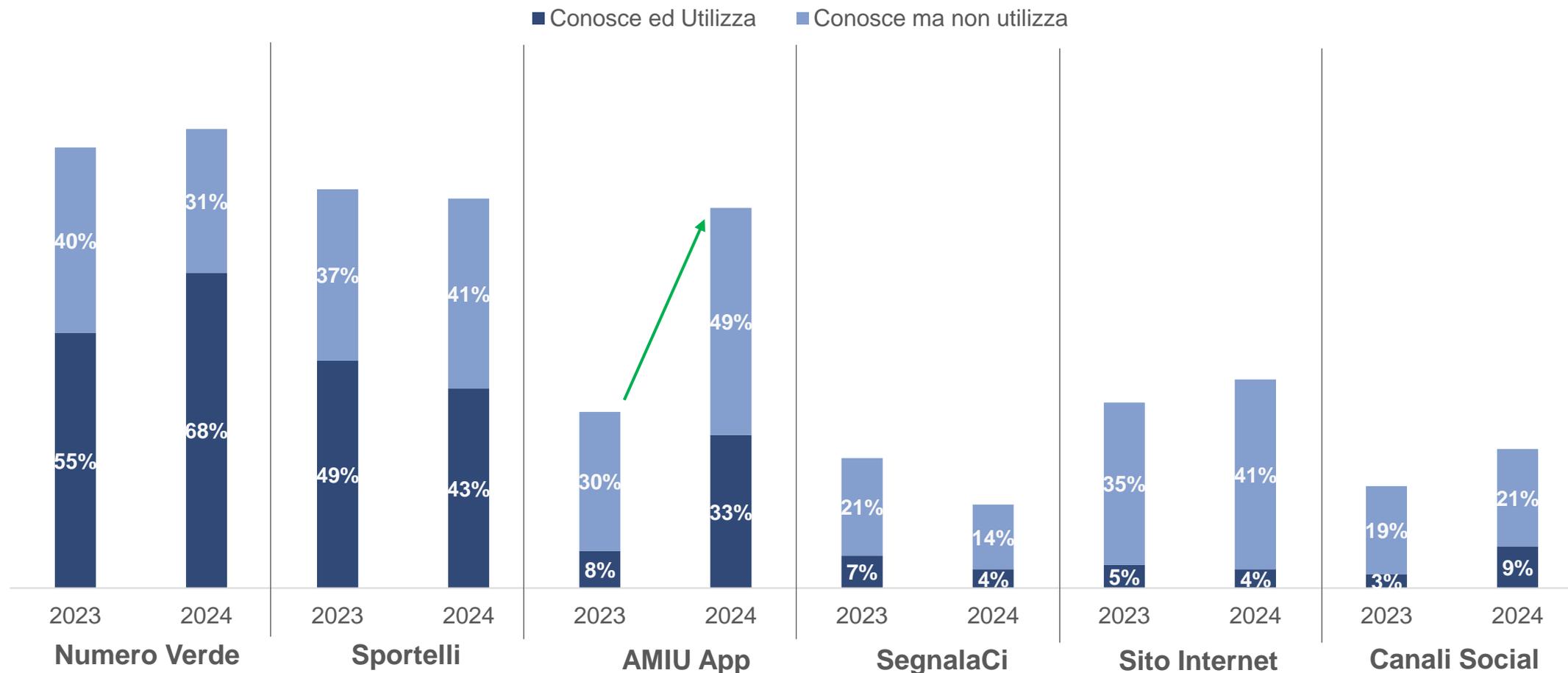
Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



# Canali di contatto utilizzati da AMIU

Cresce in modo significativo la conoscenza e l'utilizzo dell'App. Aumenta anche il presidio social

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?



# Canali di contatto: confronto tra aree

In Costiera minor conoscenza ed utilizzo dei canali di contatto a disposizione.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

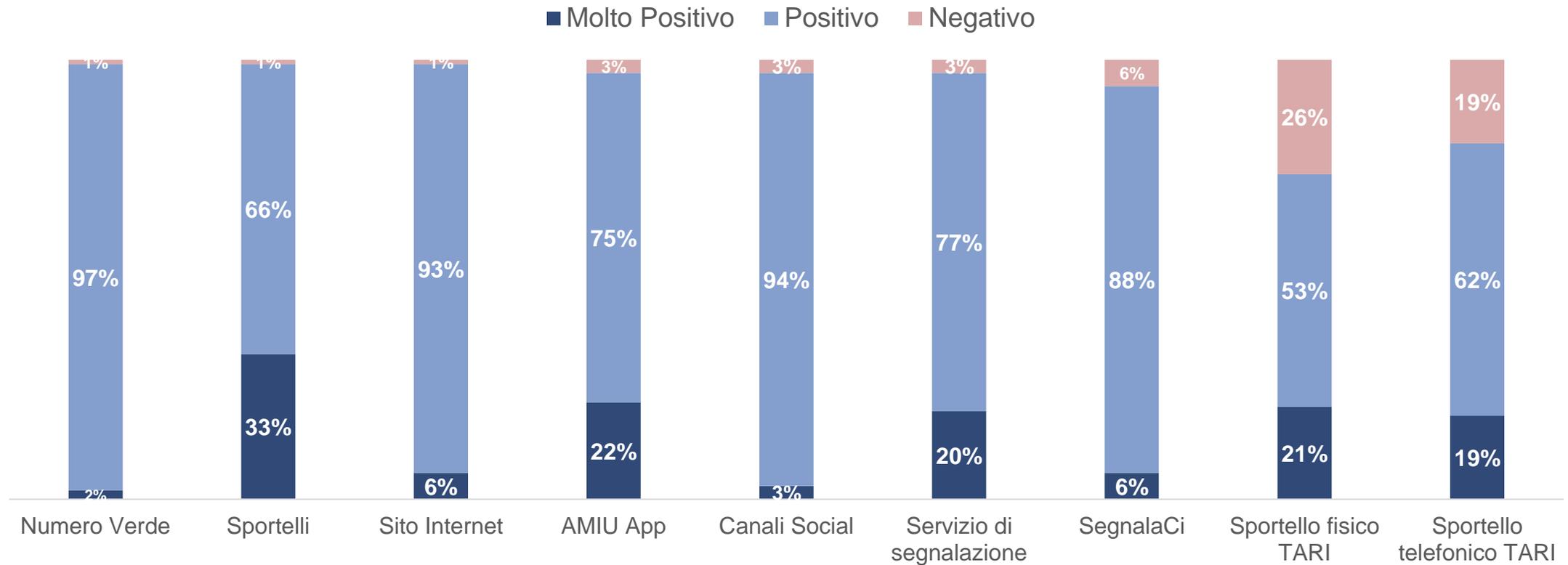
% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	Golfo Paradiso	Alta Val Polcevera	Costiera	Genova	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
Sito internet	32%	33%	59%	53%	34%	37%	40%	45%
Canali social	30%	41%	24%	25%	56%	34%	39%	30%
Numero Verde	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%	100%
Sportelli	88%	83%	79%	83%	88%	86%	86%	84%
Servizio di segnalazione	89%	83%	60%	67%	81%	85%	88%	75%
Amiu App	82%	78%	86%	83%	75%	78%	81%	82%
SegnalaCi	0%	-	-	18%	-	-	-	18%
Sportello fisico TARI	-	-	99%	96%	-	-	-	97%
Sportello telefonico TARI	-	-	99%	96%	-	-	-	97%

# Canali di contatto: grado di soddisfazione

A parte per gli sportelli TARI, 9 utilizzatori su 10 sono soddisfatti dei canali di contatto

Qual è il suo giudizio sui canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?

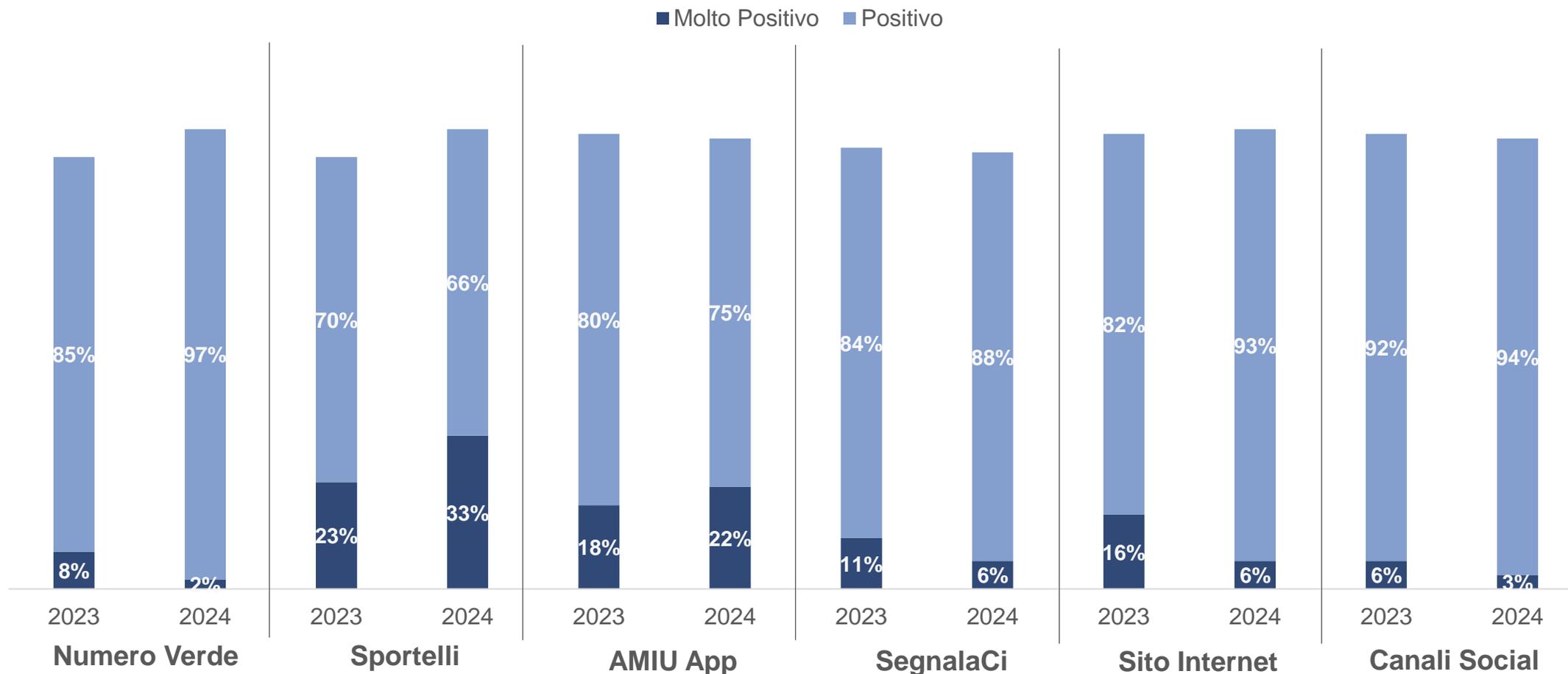
*Nota: hanno risposto alla domanda solo coloro che conoscono ed utilizzano i vari canali*



# Canali di contatto utilizzati da AMIU: livello di soddisfazione

La soddisfazione rimane stabile rispetto al 2023, ma in lieve aumento per il Numero Verde e gli Sportelli

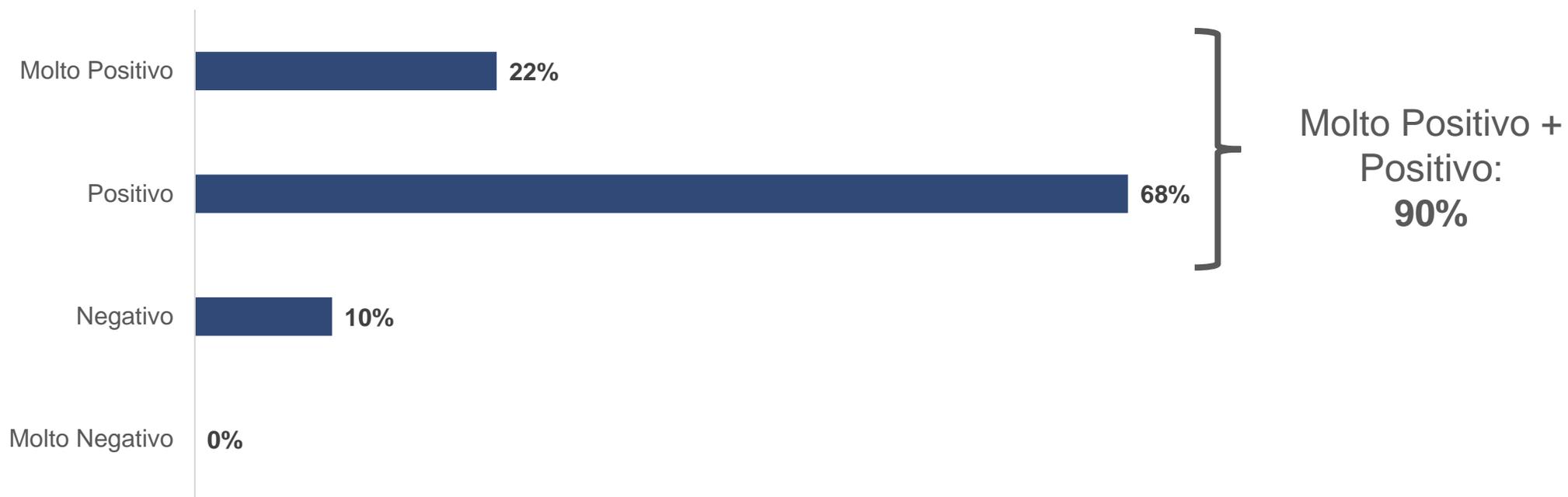
Qual è il suo giudizio sui canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?



# Canali di contatto: soddisfazione

Nove intervistati su dieci si dicono soddisfatti dei canali di comunicazione offerti da AMIU

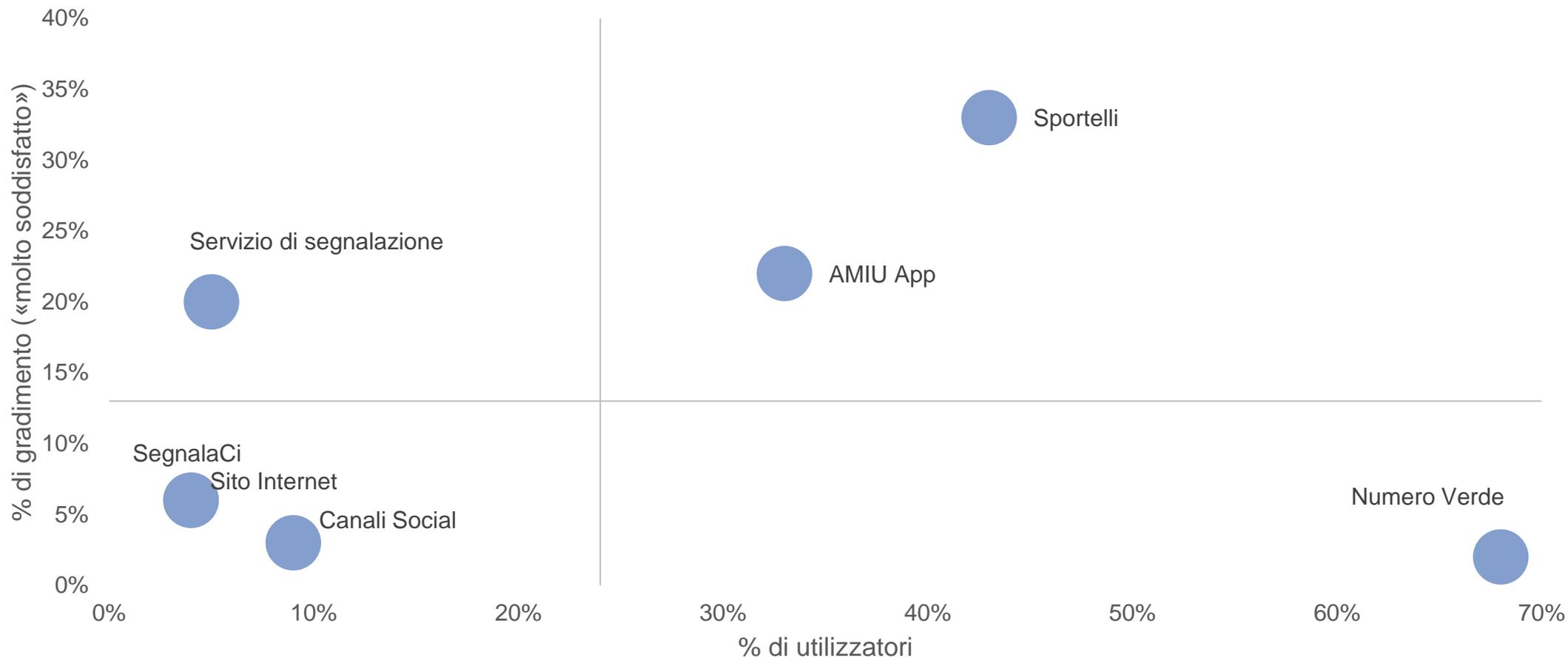
Qual è il suo giudizio sull'insieme dei canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?



# Canali di contatto utilizzati da AMIU: una sintesi

Lo sportello fisico rappresenta il punto di contatto indispensabile, così come il numero verde, sebbene mostri qualche criticità. Bene l'App, più indietro i canali social

Il posizionamento dei canali per utilizzo e apprezzamento



# Canali di contatto: suggerimenti

Intervistati cercano maggior coinvolgimento: vogliono essere più ascoltati e sensibilizzati. Desiderio di aggiornamenti in tempo reale e di maggior trasparenza da parte di AMIU.



**ASCOLTO ATTIVO E FEEDBACK:** Richiesta di aprire canali di comunicazione diretta per raccogliere segnalazioni, feedback, opinioni e suggerimenti dai cittadini. Invio di sondaggi per raccogliere opinioni



**AGGIORNAMENTI:** aggiornamenti regolari e tempestivi sul sito web e attraverso altri canali, con informazioni dettagliate su problemi, eventuali variazioni dei servizi o degli orari e su eventuali iniziative implementate da AMIU



**COINVOLGIMENTO DELLA COMUNITÀ E FORMAZIONE:** Promozione di iniziative che coinvolgano attivamente cittadini, scuole e aziende in progetti di sensibilizzazione e formazione sulla sostenibilità e la raccolta differenziata. Lancio di campagne informative per aumentare la consapevolezza sulla gestione dei rifiuti e sulle tematiche ambientali



**CHIAREZZA E TRASPARENZA:** Semplificare procedure burocratiche e utilizzare un linguaggio chiaro. Stabilire indicatori di performance e mantenere relazioni con i media locali.

# Monitorare la voce del web: la Sentiment Analysis

*Milano, Ottobre 2024*

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

# Capire le opinioni online: il valore aggiunto di una sentiment analysis



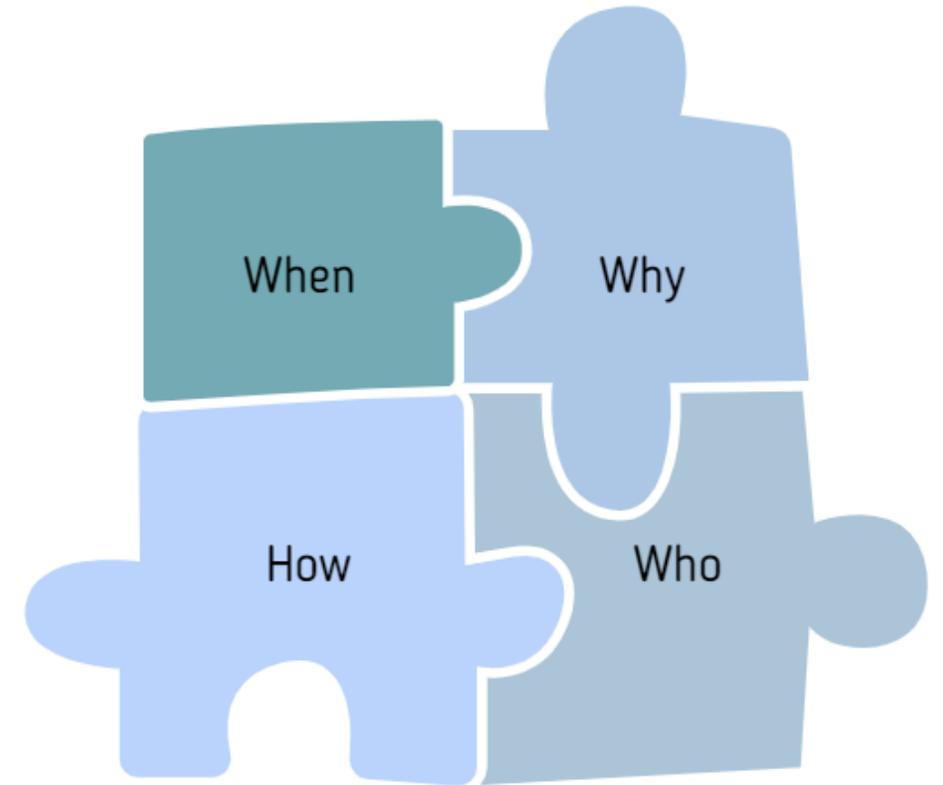
# Quattro chiavi di lettura propedeutiche e interconnesse

**When:** quando e quanto spesso si parla di AMIU;

**Why:** quali sono i motivi/gli oggetti principali delle conversazioni;

**Who:** chi contribuisce ad alimentare le conversazioni online;

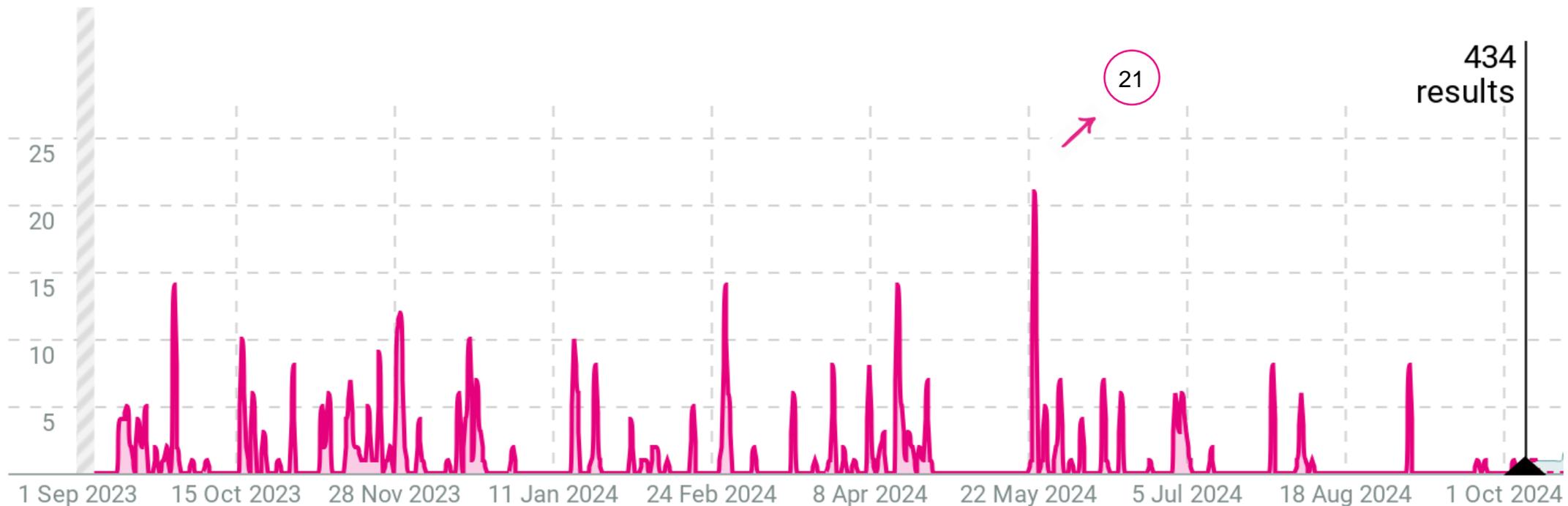
**How:** in che modo viene menzionata e percepita AMIU.



## When

# Quanto spesso si parla di AMIU: eco disomogenea e picchi contenuti

## RESULTS OVER TIME



... **Opportunità**  
per aumentare  
la visibilità

L'analisi si riferisce al periodo compreso tra il 1/09/2023 e il 09/10/2024

# Why

## Perché si parla di AMIU: i picchi delle conversazioni

### A Genova raccolta differenziata accessibile a disabili visivi

Redazione ANSA created a post  
...della **raccolta differenziata**. Un'opera di inclusività, nata dalla collaborazione tra Comune di Genova, **Amiu Genova** e ... poter così essere partecipi della **raccolta differenziata**. Una città più sostenibile, e più green, deve necessariamente...

### Da lunedì 1° marzo torna il camioncino green Amiu anche a Carignano, Castelletto, Oregina, P...

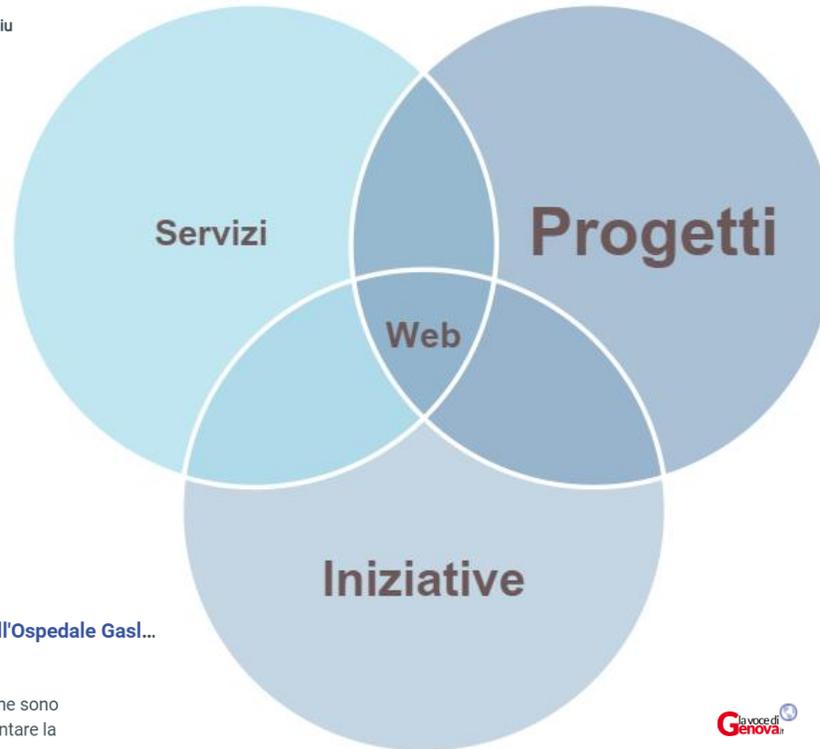


GenovaQuotidiana created a post  
...dei nuovi contenitori 'Smart' della **raccolta differenziata**: Carignano, Castelletto Oregina, Portoria e Principe. Per tutto ... frazioni differenziabili, dépliant sulla **raccolta differenziata** e sul nuovo sistema delle Ecoisole. Questa iniziativa fa...

### Raccolta fondi PremiaPak: donati oltre settemila euro alla "Band degli Orsi" dell'Ospedale Gasl...



redazione created a post  
...e Giovanni Battista Raggi presidente **AMIU Genova**. Alla premiazione sono intervenuti anche alcuni tra i migliori ... che ci aspettavamo: incrementare la **raccolta differenziata** favorendo il più possibile il riuso e il recupero dei materiali...



### Sport e sostenibilità ambientale: Amiu presenta il progetto "Smart solar bin"



redazione created a post  
Il progetto è stato presentato oggi allo stand di **AMIU Genova** – nell'ambito della Festa dello Sport 2024 in programma al ... Antico di Genova Spa e del presidente **AMIU Genova**, Giovanni Battista Raggi. L'evento, moderato Michele Corti, presidente di...

### Rifiuti, Amiu passa al compostaggio domestico digitale: la compostiera si gestisce con una App



di redazione genova24 created a post  
Queste sono le principali novità che interessano gli utenti **Amiu Genova** per i quali il 2023 si chiude con la novità del ... Tiziana Merlinò, dirigente stakeholder **Amiu Genova** – in quanto facilita i controlli previsti dalla legge, creando nello...

### Settimana europea della mobilità sostenibile, domani pedibus nelle scuole primarie del convitt...



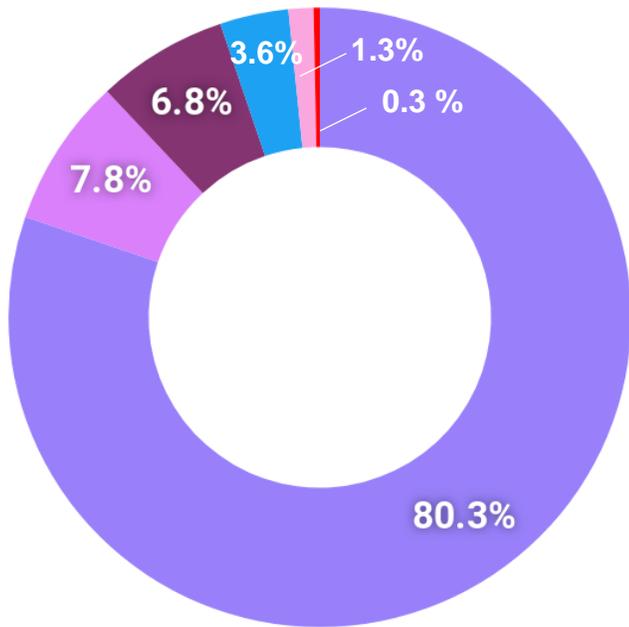
redazione created a post  
...rifiuti per sensibilizzare alunni e famiglie alla corretta **raccolta differenziata** e al rispetto degli spazi comuni (in collaborazione con **AMIU Genova**). Partenza da piazza Bonavino, piazza Rapisardi, piazza Lido di Pegli Sempre domattina, in...



# Who

## Chi e come contribuisce a diffondere le notizie: testate locali e testate tematiche

SHARE OF MEDIA TYPES



- Online News Other
- TV/Radio
- Newspaper
- Twitter
- News Agency
- YouTube

Testate locali

#Liguria

Testate tematiche

#Ambiente



## How

# Come viene percepita AMIU nel web: la sostenibilità al centro



49.4%

⊕ POSITIVE

### Amiu per i dipendenti, contrattazione e premi di produttività



redazionegenova2 created a post

**Amiu Genova** si conferma un'azienda all'avanguardia nella gestione delle risorse ... aziendali, come l'incremento della **raccolta differenziata** e la riduzione delle assenze per malattia. Questo sistema ha... [A](#) [T](#)

### Amiu, presentato il progetto pilota raccolta differenziata "No Waste – Procura 2030"



redazione created a post

Amiu, presentato il progetto pilota **raccolta differenziata** "No Waste – Procura 2030" Il progetto coinvolgerà circa 150 ... Procura di Genova per promuovere la **raccolta differenziata** È stato presentato oggi a Palazzo di Giustizia di Genova il... [A](#) [T](#)

### RECOPET: il progetto Corepla per migliorare la raccolta e il riciclo



redazione created a post

L'iniziativa mira a integrare il tradizionale sistema di **raccolta differenziata** con gli ecocompattatori, le cosidette ... Giovanni Battista Raggi, Presidente di **Amiu Genova**. [A](#) [T](#)

### "Riciclo e Vinco", il 26 aprile la prima tappa del gioco che premia chi fa la raccolta differenziata



redazione created a post

...organizzato da **AMIU Genova** dedicato alla divulgazione del riciclo e della **raccolta differenziata**, partito nel mese di aprile ... informazioni principali sulle regole della **raccolta differenziata** e del riciclo, coinvolgendo adulti e bambini in modo... [A](#) [T](#)

### Il Comune di Arenzano premiato insieme ad Amiu per la raccolta degli imballaggi in acciaio



GenovaQuotidiana created a post

...Implementare la **raccolta differenziata**, come "Cuore Mediterraneo" promossa da RICREA in collaborazione con **AMIU Genova** ... ha dimostrato di far aumentare la **raccolta differenziata** passata dal 59% a oltre il 67% ma anche di rispettare

l'ambiente... [A](#) [T](#)

## How

# Come viene percepita AMIU nel web: sentiment negativo contenuto e monotematico

Cassonetti smart

Inefficienza

Sporcizia

0.9%

NEGATIVE

Il Secolo XIX  
[https://www.ilsecoloxix.it/genova/2024/07/07/news/cassonetti\\_sma...](https://www.ilsecoloxix.it/genova/2024/07/07/news/cassonetti_sma...)  
**Genova, i cassonetti smart non vanno a Ponente: incompatibili ...**  
WEB 6 lug 2024 – Genova. La futura linea per i filobus ferma lo sbarco dei cassonetti intelligenti per la raccolta dei rifiuti a Ponente. Dove i **nuovi** contenitori di **Amiu**, già approdati in ...



Rossella Liverani  
Le periferie sono trascurate! Oltre l'inciviltà della gente, bisogna che ci sia più personale presente e non quei macchinari che sputano un filo d'acqua sui marciapiedi!! In altre città usano le pompe d'acqua e fanno sgomberare le auto a giorni alterni. Noi sotto le auto e non solo troviamo sempre ....RUMENTA, per non parlare dello schifo sotto i bidoni che vengono sollevati e riposti sopra sacchi di spazzatura ....un vero scempio!!

diarioromano @diarioromano has replied  
@Lavoratori\_Ama @AmiuGenova Questa non potrà mai essere una giustificazione per lasciare i rifiuti in strada, ma può mai continuare ad essere così difficile conferire correttamente i rifiuti ai centri di raccolta #AMA? @qualitieuropa @sabinalfonsi

Genova24.it  
<https://www.genova24.it/2023/12/quez...>  
**"Quezzi discarica a cielo aperto", la denuncia dei ...**  
WEB 11 dic 2023 · Genova. Un lungo "tour degli orrori" quello compiuto questa mattina da una residente di Quezzi, che con alcuni video – poi pubblicati anche sui social – ha documentato come le **strade** del suo...

genovaiseisporca • Segui  
Genova  
E uno schifo.  
È intollerabile che chi deve gestire i rifiuti sia totalmente incapace di farlo.  
@buccisindaco lo so che ora è tutto preso dal nuovo palasport e dal complesso residenziale privato e di lusso denominato "waterfront", però vorrei ricordare che la gestione della spazzatura è importante e prioritaria.  
La città è lurida, l'inciviltà e il disinteresse regnano.  
Sembra di vivere in una città di un paese profondamente arretrato e incivile.  
Le faccio una domanda: perché non si occupa seriamente della spazzatura?  
#Genova #genovamothantis #bucci #buccisindaco #toti #amiugenova

genovaiseisporca • Segui  
Pra' Palmaro

pier\_the\_farmer Ma comunque si può sempre fare una segnalazione sul sito Amiu per far intervenire la ditta a far regolarizzare lo svuotamento  
34 sett Rispondi

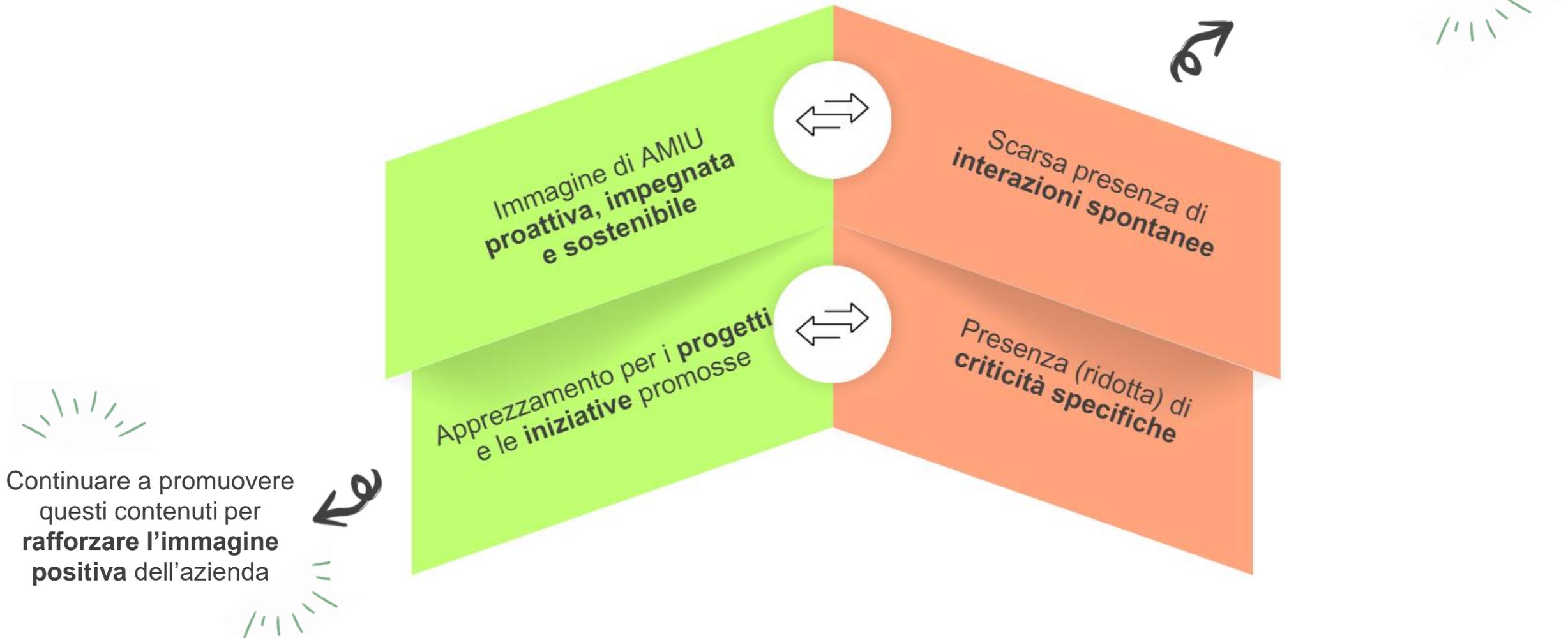
Nascondi le risposte  
genovaiseisporca @pier\_the\_farmer ho fatto Devine e decine di segnalazioni, una volta anche alla Asl quando ho trovato le interiora di un animale a lato cassonetto e una volta ai vigili quando avevano lasciato le bombole del gas. Ne ho fatte tante alla Amiu. Purtroppo non cambia nulla.



Genova24.it  
<https://www.genova24.it/2023/12/rifiuti-uiltrasporti-consegna-ad-a...>  
**Rifiuti, Uiltrasporti consegna ad Amiu il "calendario dell'avvento ...**  
WEB 4 dic 2023 · Le immagini che ogni giorno operatori e cittadini scattano di fronti ai nuovi "cassonetti intelligenti" sono state raccolte dal sindacato: "Servono contenitori che i ...

Genova24.it  
<https://www.genova24.it/2024/07/raccolta-rifiuti-cassonetti-smart...>  
**Raccolta rifiuti, in Valbisagno i cassonetti smart circondati da ...**  
WEB 9 lug 2024 – La raccolta rifiuti tramite i **cassonetti smart** non decolla: in **Valbisagno** molti sono strapieni o non si aprono e i sacchetti finiscono a terra.

# Conclusioni in itinere



# Conclusioni

Lo studio di customer satisfaction ha confermato anche per il 2024 un **diffuso gradimento per i servizi offerti da Amiu, in miglioramento rispetto al 2023, ma con una leggera inversione di intensità**: se infatti nel 2023 tra gli utenti era più diffusa la quota di coloro che esprimevano un giudizio «Molto Positivo» a scapito di «Positivo», oggi prevalgono di gran lunga coloro che esprimono un giudizio «Positivo».

In questo **quadro comunque decisamente positivo**, non mancano i **suggerimenti espressi dai cittadini** per il miglioramento della qualità del servizio. Nello specifico, gli intervistati sottolineano la necessità di un maggior numero di **caissonetti** e di **cestini gettacarte**, così come la presenza di un **maggior numero di operatori**. Aspetti già evidenziati nell'indagine 2023.

Gli alti livelli di gradimento per il servizio sono trasversali ai territori monitorati, sebbene con specifiche accentuazioni positive o negative a seconda del territorio indagato. È però necessario sottolineare come i **residenti nel Comune di Genova mostrino livelli di soddisfazione leggermente più contenuti**.

**Diffuso infine l'apprezzamento per i canali di comunicazione** utilizzati da AMIU. **Numero Verde, Sportelli ed App** sono quelli più utilizzati e più apprezzati, ma si rilevano **margini di potenziale crescita sui canali social**. Sembrano esserci infatti istanze di **maggiore richiesta di contatto proattivo da parte di Amiu** che si scontrano però con la reale abitudine dell'utenza di trascurare questi canali per rimanere in contatto con l'Azienda.

Milan | Rome | Bari  
Brussels

The logo for LATTANZIO KIBS is displayed in white text on a black rectangular background. The word "LATTANZIO" is in a bold, uppercase sans-serif font. Below it, the word "KIBS" is also in a bold, uppercase sans-serif font, preceded by two small white squares.

**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