

# **CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA**

## **DIREZIONE AMBIENTE UFFICIO CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

### **SITUAZIONE GESTIONALE**

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

#### **RELAZIONE EX ART. 30 D.LGS. n. 201/2022 SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI NEL BACINO DEL 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 01/12/2025**

# Sommario

<b>1. CONTESTO DI RIFERIMENTO.....</b>	<b>3</b>
A)    NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE .....	3
a.    Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani 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>
AZIENDA MULTISERVIZI E D'IGIENE URBANA GENOVA S.P.A. – IN FORMA ABBREVIATA A.M.I.U. GENOVA S.P.A.....	14
<b>3. ANDAMENTO ECONOMICO .....</b>	<b>23</b>
<b>4. QUALITÀ DEL SERVIZIO .....</b>	<b>24</b>
<b>5. OBBLIGHI CONTRATTUALI .....</b>	<b>30</b>
<b>6. CONSIDERAZIONI FINALI .....</b>	<b>30</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 Metropolitano 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, trasferenza 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 trasferenza 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.

La definizione tariffaria è stata condotta mediante validazione di piani economico-finanziari di durata quadriennale, aggiornati con cadenza biennale da parte di Città Metropolitana di Genova (dal 2025 da parte di ARLIR) in qualità di ETC e successivamente approvati da ARERA.

I piani economico-finanziari 2024-2025 validati, relativi a ciascuna amministrazione comunale, sono stati trasmessi 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 Metropolitano 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 Metropolitano 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, 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 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.

---

<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.

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

Pertanto, per ogni Comune del Genovesato, nel 2024 sono stati oggetto di aggiornamento e validazionei PEF 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 per il sistema di carico 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 egualianza, 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 Metropolitano.

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 – “Il Sindaco metropolitano”:** è previsto (c. 4 lett. i) che il Sindaco Metropolitano nomini e designi 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 metropolitano”:** 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 (c. 2 lett. f); delibera la partecipazione dell'ente a società di capitali (c. 2 lett. g); 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 (c. 2 lett. h); adotta i provvedimenti relativi ai tributi di competenza della Città metropolitana e la disciplina generale delle tariffe relative all'utilizzo di beni e servizi (c. 2 lett. i).

**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:

*“5. [...] 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 predetto parere verrà assunto attraverso 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. [...]*

*6. Il funzionamento delle “Conferenze di coordinamento di bacino” è disciplinato da apposito regolamento approvato dal Consiglio metropolitano, sentito il parere della Conferenza metropolitana. [...]*

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 Metropolitano 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 voto 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 corredata 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.

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

## 2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

### **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 perseguitamento 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 30/06/2025: 1972 (valore medio), di cui 96% tempo indeterminato e pieno.
- Iscritto all’Albo Nazionale Gestori Ambientali al num. GE/000509 nella sezione di Genova.
- Certificazioni in corso di validità:
  - UNI EN ISO 14001:2015 – SISTEMI DI GESTIONE AMBIENTALE, scadenza: 31/03/2027
  - UNI EN ISO 9001:2015 – SISTEMI DI GESTIONE PER LA QUALITÀ, scadenza: 31/03/2027
- Il Consiglio di Amministrazione è costituito da un Presidente e quattro consiglieri.
- Il Collegio sindacale è costituito da 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 Metropolitano 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, costituivano 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.

CE_AGGREGATO		2021 Fwd			2022 Fwd			2023 Fwd			2024 Fwd		
Totale da Contratto di Servizio	PREVALENTE	146.905.154	84,89%	80,60%	144.969.443	85,63%	81,16%	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%	1,59%	2.844.720	1,68%	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%	0,72%	1.264.630	0,75%	0,71%	1.268.610	0,75%	0,71%
Ricavi discarica Scarpino 3	RESIDUALE	10.358.767	5,99%	5,68%	8.964.257	5,29%	5,02%	9.143.760	5,40%	5,11%	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%	3,95%	9.115.117	5,38%	5,10%	11.072.397	6,54%	6,19%
Altre Prestazioni	RESIDUALE	1.380.878	0,80%	0,76%	1.391.712	0,82%	0,78%	1.402.713	0,83%	0,78%	1.413.843	0,84%	0,79%
Contratti di servizio partecipate	RESIDUALE	102.665	0,06%	0,06%	103.959	0,06%	0,06%	105.269	0,06%	0,06%	106.596	0,06%	0,06%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	RESIDUALE	71.301	0,04%	0,04%	72.228	0,04%	0,04%	73.167	0,04%	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%	1,05%	1.923.878	1,14%	1,08%	1.639.923	0,97%	0,92%
Totale contributi	RESIDUALE	739.582	0,43%	0,41%	738.778	0,44%	0,41%	729.069	0,43%	0,41%	642.501	0,38%	0,36%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		173.056.134	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%	9.326.624		5,22%	9.438.544		5,28%	9.551.806		5,34%
TOTALE FATTURATO CON PARTECIPATE		182.272.166		100,00%	178.627.911		100,00%	178.776.341		100,00%	178.775.750		100,00%
ATTIVITA' PREVALENTE	PREVALENTE		86,54%	82,16%		87,30%	82,75%		85,97%	81,43%		86,12%	81,52%
ATTIVITA' RESIDUALE	RESIDUALE		13,46%	17,84%		12,70%	17,25%		14,03%	18,57%		13,88%	18,48%

CE_AGGREGATO		2025 Fwd			2026 Fwd			2027 Fwd			2028 Fwd		
Totale da Contratto di Servizio	PREVALENTE	145.415.205	84,69%	80,18%	145.567.372	84,70%	80,14%	145.721.366	84,70%	80,09%	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%	1,58%	2.877.074	1,67%	1,58%	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%	0,70%	1.268.610	0,74%	0,70%	1.281.691	0,74%	0,70%
Ricavi discarica Scarpino 3	RESIDUALE	7.269.249	4,23%	4,01%	7.269.249	4,23%	4,00%	7.269.249	4,23%	4,00%	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%	6,09%	11.060.802	6,43%	6,08%	11.056.937	6,42%	6,07%
Altre Prestazioni	RESIDUALE	1.425.125	0,83%	0,79%	1.436.550	0,84%	0,79%	1.448.125	0,84%	0,80%	1.459.850	0,85%	0,80%
Contratti di servizio partecipate	RESIDUALE	107.940	0,06%	0,06%	109.302	0,06%	0,06%	110.681	0,06%	0,06%	112.079	0,07%	0,06%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	RESIDUALE	75.082	0,04%	0,04%	76.058	0,04%	0,04%	77.046	0,04%	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%	0,91%	1.657.845	0,96%	0,91%	1.663.975	0,97%	0,91%
Totale contributi	RESIDUALE	548.825	0,32%	0,30%	548.825	0,32%	0,30%	548.825	0,32%	0,30%	505.332	0,29%	0,28%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		171.698.157	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		5,39%	9.899.814		5,44%	10.018.612		5,50%
TOTALE FATTURATO CON PARTECIPATE		181.364.585		100,00%	181.639.700		100,00%	181.939.438		100,00%	182.208.408		100,00%
ATTIVITA' PREVALENTE	PREVALENTE		86,36%	81,76%		86,37%	81,72%		86,37%	81,67%		86,39%	81,64%
ATTIVITA' RESIDUALE	RESIDUALE		13,64%	18,24%		13,63%	18,28%		13,63%	18,33%		13,61%	18,36%

CE_AGGREGATO		2029 Fwd			2030 Fwd			2031 Fwd			2032 Fwd		
Totale da Contratto di Servizio	PREVALENTE	146.034.919	84,73%	80,02%	146.194.523	84,73%	79,98%	146.356.042	84,73%	79,92%	146.519.500	84,74%	79,88%
Altri Ricavi comune Affidatario del Servizio	PREVALENTE	2.893.889	1,68%	1,59%	2.902.461	1,68%	1,59%	2.911.144	1,69%	1,59%	2.919.940	1,69%	1,59%
Servizi e smaltimenti comuni extra Genova	RESIDUALE	1.264.630	0,73%	0,69%	1.268.610	0,74%	0,69%	1.281.691	0,74%	0,70%	1.264.630	0,73%	0,69%
Ricavi discarica Scarpino 3	RESIDUALE	7.269.249	4,22%	3,98%	7.269.249	4,21%	3,98%	7.269.249	4,21%	3,97%	7.269.249	4,20%	3,96%
Recupero energetico e vendita RD	RESIDUALE	11.053.072	6,41%	6,06%	11.049.207	6,40%	6,04%	11.045.342	6,39%	6,03%	11.041.476	6,39%	6,02%
Altre Prestazioni	RESIDUALE	1.471.728	0,85%	0,81%	1.483.760	0,86%	0,81%	1.495.949	0,87%	0,82%	1.508.296	0,87%	0,82%
Contratti di servizio partecipate	RESIDUALE	113.494	0,07%	0,06%	114.928	0,07%	0,06%	116.381	0,07%	0,06%	117.852	0,07%	0,06%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	RESIDUALE	79.063	0,05%	0,04%	80.090	0,05%	0,04%	81.132	0,05%	0,04%	82.186	0,05%	0,04%
Totale rimborsi e recuperi	RESIDUALE	1.670.184	0,97%	0,92%	1.676.475	0,97%	0,92%	1.682.847	0,97%	0,92%	1.689.302	0,98%	0,92%
Totale contributi	RESIDUALE	498.511	0,29%	0,27%	498.511	0,29%	0,27%	498.511	0,29%	0,27%	498.511	0,29%	0,27%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		172.348.739	100,00%		172.537.814	100,00%		172.738.287	100,00%		172.910.942	100,00%	
CHECK		172.348.739			172.537.814			172.738.287			172.910.942		
FATTURATO PARTECIPATE (QUOTA PARTE)	RESIDUALE	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	PREVALENTE		86,41%	81,61%		86,41%	81,56%		86,41%	81,51%		86,43%	81,47%
ATTIVITA' RESIDUALE	RESIDUALE		13,59%	18,39%		13,59%	18,44%		13,59%	18,49%		13,57%	18,53%

CE_AGGREGATO		2033 Fwd			2034 Fwd			2035 Fwd		
Totale da Contratto di Servizio	PREVALENTE	146.684.919	84,76%	79,85%	146.852.323	84,75%	79,80%	147.301.736	84,79%	79,78%
Altri Ricavi comune Affidatario del Servizio	PREVALENTE	2.928.850	1,69%	1,59%	2.937.876	1,70%	1,60%	2.947.020	1,70%	1,60%
Servizi e smaltimenti comuni extra Genova	RESIDUALE	1.268.610	0,73%	0,69%	1.281.691	0,74%	0,70%	1.264.630	0,73%	0,68%
Ricavi discarica Scarpino 3	RESIDUALE	7.269.249	4,20%	3,96%	7.269.249	4,20%	3,95%	7.269.249	4,18%	3,94%
Recupero energetico e vendita RD	RESIDUALE	11.037.611	6,38%	6,01%	11.033.746	6,37%	6,00%	11.029.881	6,35%	5,97%
Altre Prestazioni	RESIDUALE	1.520.803	0,88%	0,83%	1.533.473	0,88%	0,83%	1.546.308	0,89%	0,84%
Contratti di servizio partecipate	RESIDUALE	119.343	0,07%	0,06%	120.853	0,07%	0,07%	122.383	0,07%	0,07%
TOT ALTRI RICAVI E PROVENTI	RESIDUALE	83.255	0,05%	0,05%	84.337	0,05%	0,05%	85.433	0,05%	0,05%
Totale rimborsi e recuperi	RESIDUALE	1.695.841	0,98%	0,92%	1.702.464	0,98%	0,93%	1.709.174	0,98%	0,93%
Totale contributi	RESIDUALE	458.152	0,26%	0,25%	458.152	0,26%	0,25%	458.152	0,26%	0,25%
TOTALE VALORE DELLA PRODUZIONE		173.066.633	100,00%		173.274.165	100,00%		173.733.967	100,00%	
CHECK		173.066.633			173.274.165			173.733.967		
FATTURATO PARTECIPATE (QUOTA PARTE)	RESIDUALE	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	PREVALENTE		86,45%	81,44%		86,45%	81,39%		86,48%	81,38%
ATTIVITA' RESIDUALE	RESIDUALE		13,55%	18,56%		13,55%	18,61%		13,52%	18,62%

- In esito alle verifiche effettuate per l'anno 2025 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 cognizione effettuata restituisce un valore pari a 89,2%;
- 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 2022 (in €)	AMIU 2023 (in €)	AMIU 2024 (in €)	AMIU 2025 (in €)
Arenzano	2.951.665	2.987.385	3.134.348	3.192.648
Busalla	685.064	708.513	743.383	757.198
Campo Ligure	292.999	304.833	319.836	325.780
Campomorone	753.463	788.170	826.961	842.329
Casella	477.714	462.587	485.354	494.374
Ceranesi	407.971	414.958	435.381	443.472
Cogoleto	2.135.053	2.160.674	2.267.014	2.309.145
Crocefieschi	123.204	124.686	130.823	133.254
Davagna	226.912	259.716	272.498	277.562
Fascia	21.075	21.798	22.871	23.296
Fontanigorda	70.353	69.089	72.489	73.836
Genova	149.351.007	151.331.941	158.009.548	160.713.435
Gorreto	32.092	33.293	34.932	35.581
Isola del Cantone	223.029	225.453	236.549	240.945
Masone	374.308	378.167	396.779	404.153
Mele	256.467	269.132	282.378	287.625
Mignanego	418.047	413.341	433.684	441.744
Montebruno	65.049	65.711	68.945	70.226
Montoggio	344.293	348.425	365.573	372.367
Propata	25.446	25.922	27.198	27.703
Ronco Scrivia	670.681	672.823	705.937	719.056
Rondanina	23.707	27.070	28.402	28.930
Rossiglione	320.467	315.346	330.866	337.015
Rovegno	177.208	179.507	188.342	191.842
Sant'Olcese	634.702	643.694	675.374	687.925
Savignone	457.532	547.070	573.995	584.662
Serra Riccò	810.183	815.799	855.949	871.857
Tiglieto	86.406	87.345	91.644	93.347
Torriglia	428.918	421.741	442.497	450.743
Valbrevenna	118.463	134.612	141.237	143.862
Vobbia	84.839	80.179	84.125	85.688
<b>Totale (€)</b>	<b>163.048.320</b>	<b>165.318.980</b>	<b>172.684.908</b>	<b>175.661.600</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 al 1,39% nel 2023, 4,46% nel 2024 e 1,72% nel 2025 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'8,1% nel 2022, del 5,4% nel 2023 e dello 0,8% nel 2024.

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 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.

	2024		2023		2022		2021	
	Bilancio d'esercizio	Bilancio consolidato						
Cash flow	32.709.316	20.674.671	26.620.907	28.757.982	41.498.774	11.447.614	32.628.476	15.917.989
Valore della produzione	197.443.945	203.291.240	206.207.208	210.383.792	188.791.706	192.283.851	184.523.874	191.419.008
Utile netto	27.050	649.632	65.335	223.863	85.186	-936.493	746.390	614.488
ROI	1,17%	1,53%	1,55%	1,12%	1,04%	0,22%	1,80%	1,04%
ROS	1,15%	1,76%	1,43%	1,34%	0,87%	0,29%	1,47%	1,32%
ROE	0,14%	2,81%	0,34%	1,03%	0,44%	-4,40 %	3,95%	2,8%
MOL	18.128.268	23.613.530	16.426.569	31.365.748	12.636.131	16.625.594	11.804.171	17.832.784

#### 4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Oltre alla raccolta dei dati di qualità tecnica e contrattuale del servizio, effettuata ai sensi della regolazione di settore, al fine di verificare la qualità percepita da parte degli utenti e degli stakeholders sono state condotte dal Gestore analisi sulla *customer satisfaction* (Allegato 1).

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**, inquadrati nello *schema III* definito dalla regolazione di settore.

Di seguito si riportano i livelli generali di qualità contrattuale e tecnica definiti per il richiamato *schema III* conseguiti nel 2024 da AMIU Genova S.p.A. per il Bacino del Genovesato e trasmessi dalla stessa Società ad ARERA:

Livelli di qualità per gestioni nello Schema III (ex art. 3 TQRIF)	Standard raggiunti nel bacino del Genovesato e comunicati ad ARERA relativamente al 2024	
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	Non risultava sviluppato un gestionale che permetta il monitoraggio della distribuzione delle attrezzature in uno scenario dove non tutti i Comuni avrebbero trasmesso l'anagrafica delle utenze TARI II servizio di raccolta si sviluppa principalmente attraverso la raccolta stradale, quella domiciliare è un'attività residuale.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9 TQRIF, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	Non risultava sviluppato un gestionale che permetta il monitoraggio della distribuzione delle attrezzature in uno scenario dove non tutti i Comuni avrebbero trasmesso l'anagrafica delle utenze TARI II servizio di raccolta si sviluppa principalmente attraverso la raccolta stradale, quella domiciliare è un'attività residuale.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%	Ad eccezione dei comuni di Fontanigorda (50%) e Bargagli (57%) per tutti gli altri 29 comuni serviti sono stati riportati standard non inferiori all'80%.

Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15 TQRIF, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	70%	Ad eccezione del comune di Serra Riccò (50%) per tutti gli altri 30 comuni serviti sono stati riportati standard non inferiori al 75%.
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	Sono state registrate 57202 telefonate rilevando un tempo medio di attesa di 29 secondi.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31 TQRIF, entro quindici (15) giorni lavorativi	70%	Ad eccezione dei comuni di Arenzano (57%), Serra Riccò (69%) e i Comuni della alta Valtrebbia per tutti gli altri 22 comuni serviti sono stati riportati standard non inferiori all'70%. Per il Comune di Genova che rappresenta quasi il 90% della popolazione del bacino è stato riportato uno standard pari al 91%.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione

raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo		richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34 TQRIF, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	70%	I dati raccolti dalla piattaforma utilizzata "SegnalaCi" allo stato attuale non risultano avere le caratteristiche di registrazione richieste da ARERA, costringendo ad una rielaborazione manuale dei dati estratti dalla stessa piattaforma.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39 TQRIF	80%	Sono stati riportati standard superiori all'80%, con indicatore mensile minimo pari all'88,31% (relativo a maggio 24 del comune di Genova).
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40 TQRIF	80%	Non è stato raccolto un dato puntuale rappresentante tutto il territorio.
Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46 TQRIF	80%	84,01%.
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%	È stato garantito uno standard pari al 100%.

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.

La stessa Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/rif ha definito, per lo schema III, i seguenti obblighi di servizio:

	Schema III	Obblighi adempiuti
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI	I dati registrati non risultano coerenti alle caratteristiche richieste da ARERA
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI	SI
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI	SI
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI	I dati registrati non risultano coerenti alle caratteristiche richieste da ARERA
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI	SI
Predisposizione di un <i>Programma delle attività di raccolta e trasporto</i> di cui all'Articolo 35.2	SI	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un <i>Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità</i> di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	n.a.	-

Predisposizione di un <i>Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</i> di cui all’Articolo 42.1	SI	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all’Articolo 43	n.a.	-
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all’Articolo 48	SI	SI

Per n.a. si intende “non applicato” allo Schema di riferimento.

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.

## 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 il seguente incremento della raccolta differenziata<sup>3</sup>:

- 2021: + 4,19%
- 2022: + 4,14%
- 2023: + 3,25%
- 2024: + 3,26%

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.

## 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. Fatta eccezione per un progetto per il quale si è espressa dal Gestore formale rinuncia per motivi logistici e gestionali alla realizzazione dello stesso come definito in fase di finanziamento, tutti gli altri otto interventi sono in corso e stanno trovando conclusione nei termini previsti dai cronoprogrammi autorizzati.

---

<sup>3</sup> Dato del censimento annuale RD di ARPAL in seguito alla conclusione delle operazioni di raccolta e validazione dei dati relativi alla produzione di rifiuti urbani secondo quanto previsto dalla DGR 151/2017 “Aggiornamento al Metodo per il calcolo della percentuale di raccolta differenziata dei rifiuti urbani ed alle modalità operative per l'accertamento dei risultati annuali di raccolta differenziata raggiunti nei Comuni liguri”.

# Indagine Customer Satisfaction presso l'utenza dei Comuni di Genova e del Genovesato 2025

*Milano, Ottobre 2025*

**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.

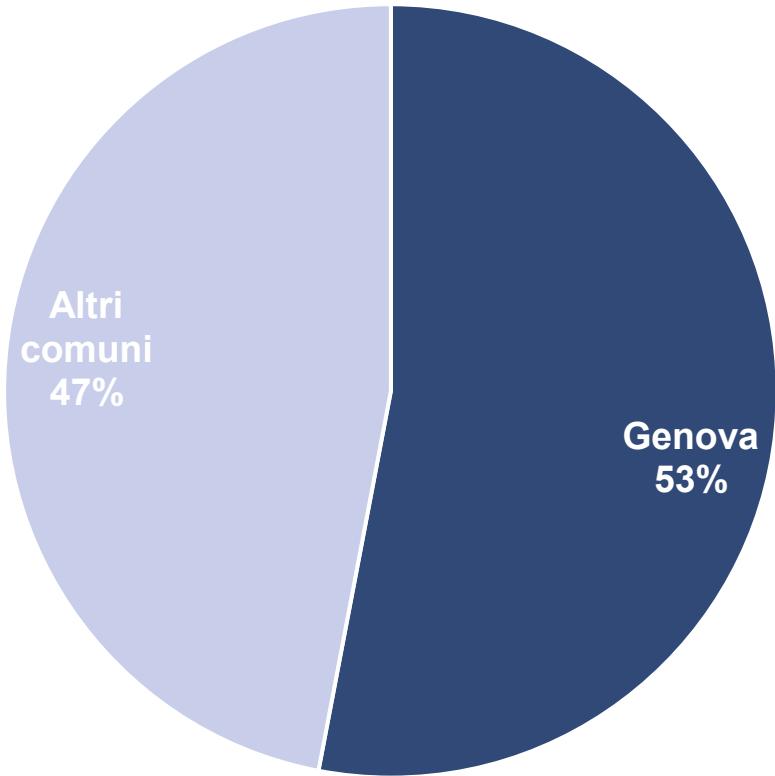
La presente rilevazione è stata compiuta nel periodo 12-23 settembre 2025. Nel complesso sono stati intervistati:



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

# Area di residenza

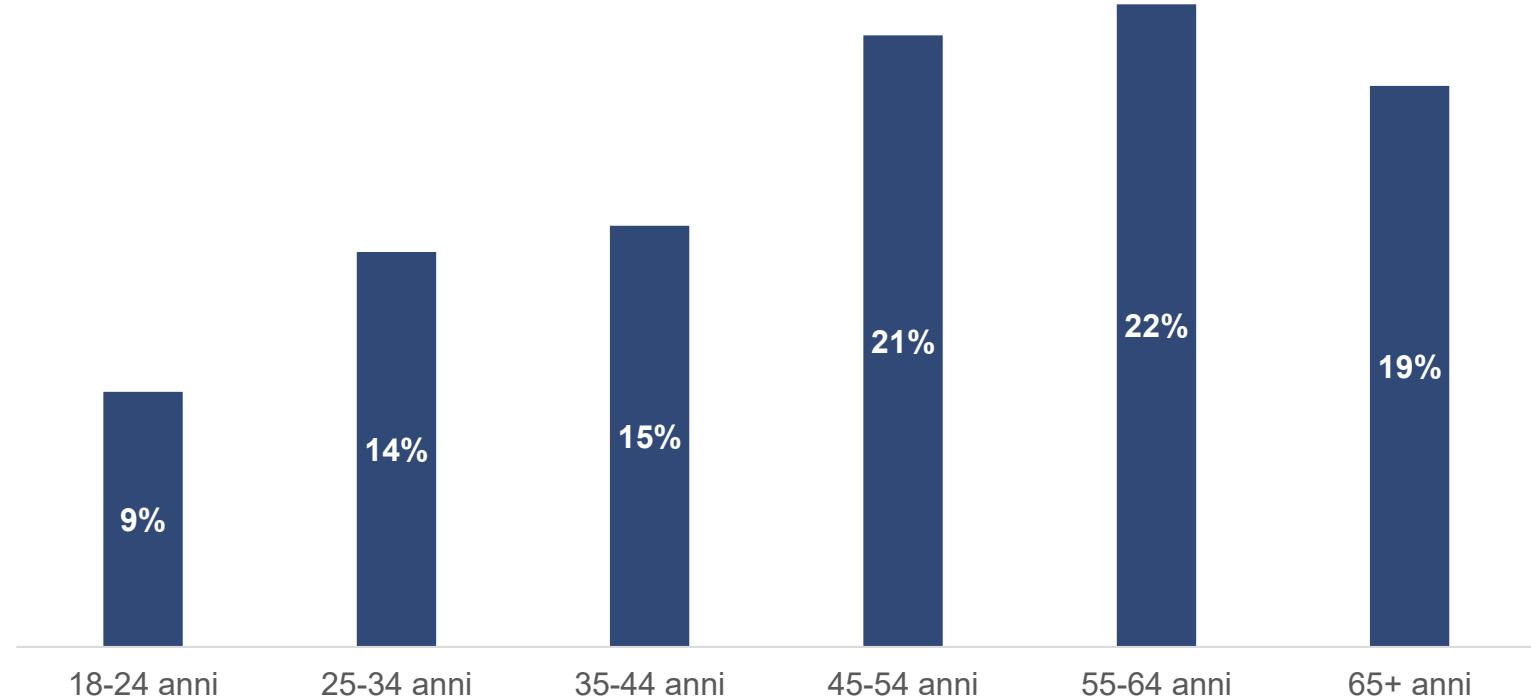
---



Area	Rispondenti v.a.	Rispondenti %
Genova	816	53%
Alta Val Polcevera	240	15%
Valle Scrivia	184	12%
Costiera	176	11%
Valli Stura, Orba e Leira	105	7%
Valle Trebbia	32	2%
<b>Totali</b>	<b>1.553</b>	<b>100%</b>

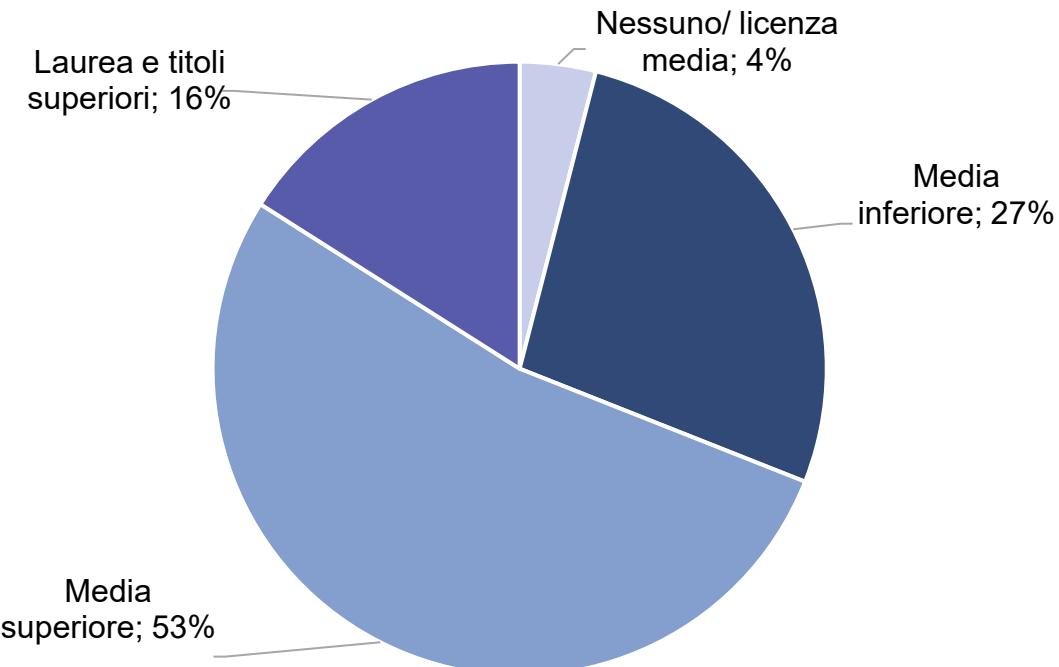
# Profilazione per genere ed età su base demografica Istat

Distribuzione totale per età



# **Titolo di studio e stato di occupazione degli intervistati**

## **Titolo di studio degli intervistati**



## **Stato di occupazione degli intervistati**



# Nota metodologica

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

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

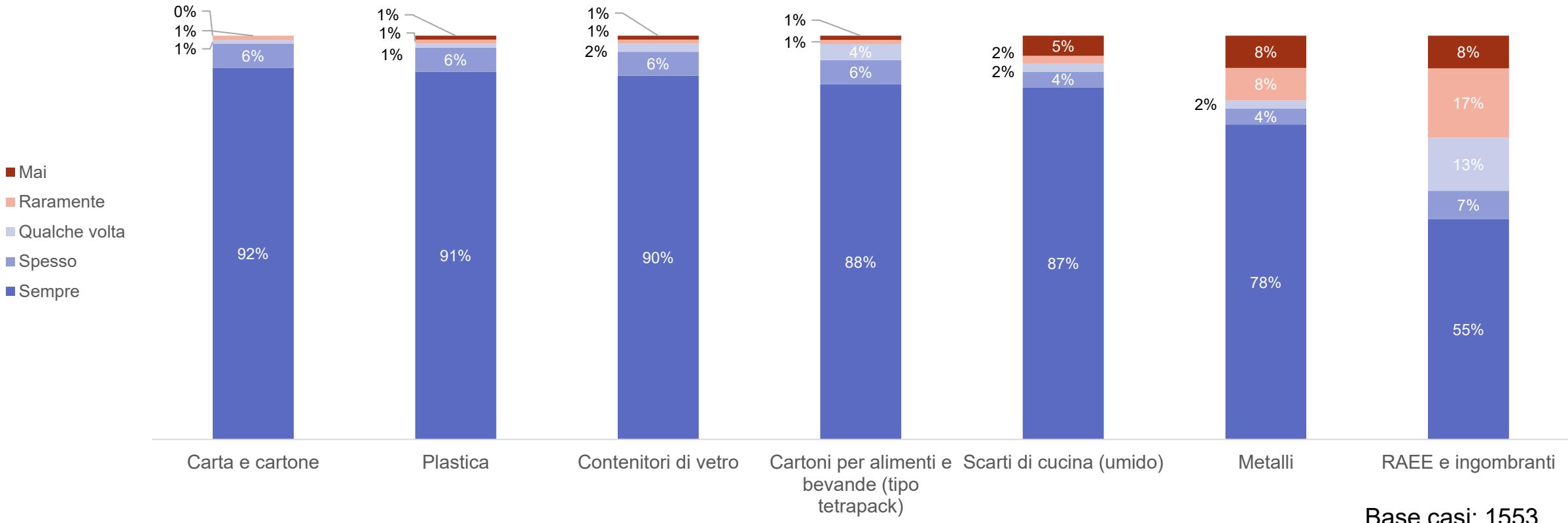


# *I risultati dello studio presso l'utenza domestica*

# Raccolta differenziata per tipologia

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

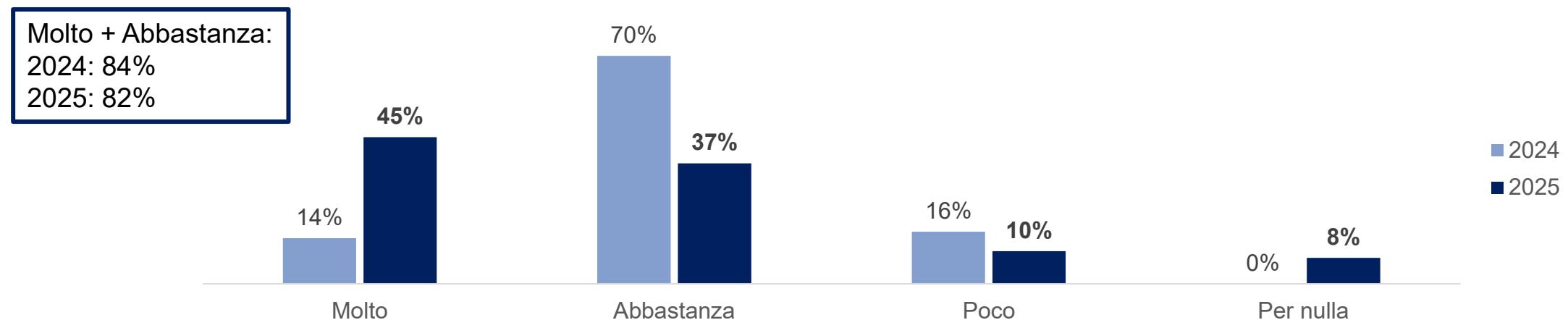
Con quale frequenza le capita di differenziare...?



# Soddisfazione generale della raccolta differenziata

8 su 10 intervistati sono soddisfatti del servizio. Notevole miglioramento in tutte le aree tranne Valle Scrivia.

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



Media voto (da 1 a 10) per area

Anno	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,1	6,8	6,3	7	7	6,7	6,7
2025	<b>6,9</b>	7,1	7,3	7,3	6,8	<b>6,8</b>	<b>7,0</b>

Base casi: 1531

# Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti per area

In tutte le aree calano le richieste di un maggior numero di cassonetti e contenitori, ma aumentano quelle relative a una maggiore pulizia dei contenitori e degli spazi intorno ad essi.

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

*Nota: possibili più risposte*

	Genova		Alta Val Polcevera		Costiera		Val Trebbia		Valle Scrivia		Valli Stura, Orba e Leira		Totale	
Suggerimenti	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
Più cassonetti/contenitori	69%	33%	55%	31%	65%	30%	53%	41%	57%	29%	58%	28%	63%	32%
Aumentare la frequenza del servizio (maggiori passaggi, maggiori svuotamenti)	40%	36%	30%	41%	34%	32%	31%	37%	34%	36%	30%	30%	36%	36%
Maggiore pulizia degli spazi attorno ai contenitori	32%	40%	30%	41%	16%	34%	22%	53%	32%	40%	31%	27%	30%	39%
Migliorare pulizia dei contenitori (svuotamento, lavaggio, igienizzazione, etc.)	31%	35%	18%	35%	24%	31%	16%	41%	15%	36%	17%	33%	23%	35%
Nessun suggerimento	13%	17%	33%	15%	15%	19%	28%	6%	31%	20%	24%	22%	21%	18%

# Cassonetti: grado di soddisfazione

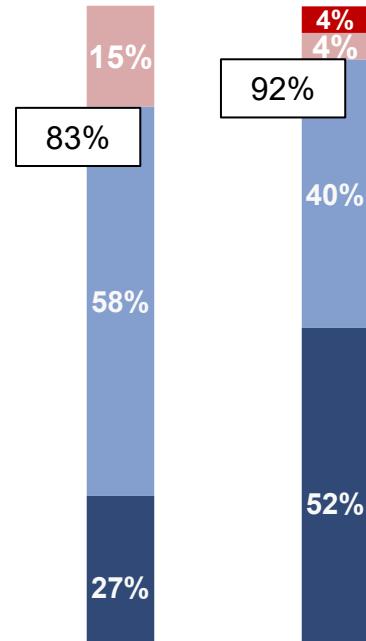
Ancora buona la soddisfazione, anche se in calo. Chiarezza delle istruzioni per differenziare in miglioramento.

Il box bianco indica  
Molto + Abbastanza

Quanto ritiene soddisfacenti questi aspetti legati ai cassonetti?

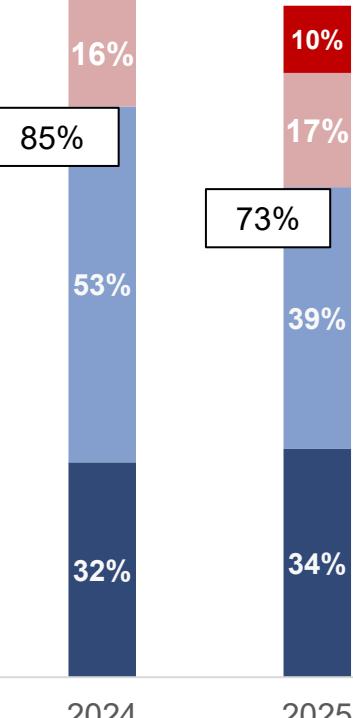
## Le istruzioni per differenziare sono chiare

Base casi: 1528



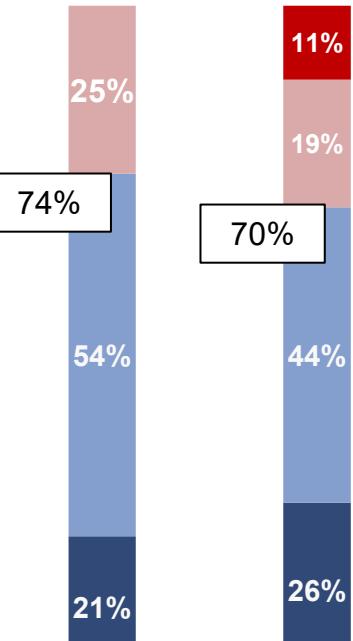
## I cassonetti sono facili da utilizzare

Base casi: 1511



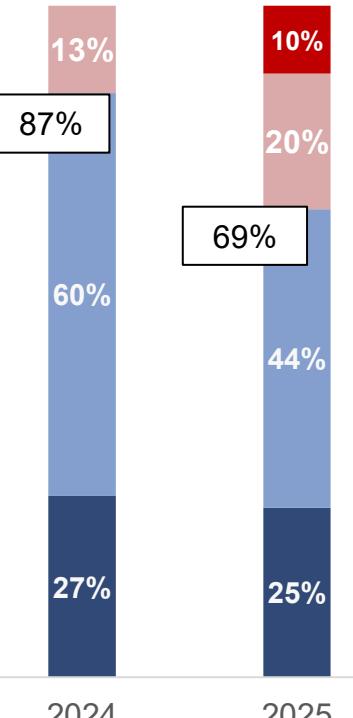
## I cassonetti sono sempre fruibili

Base casi: 1522



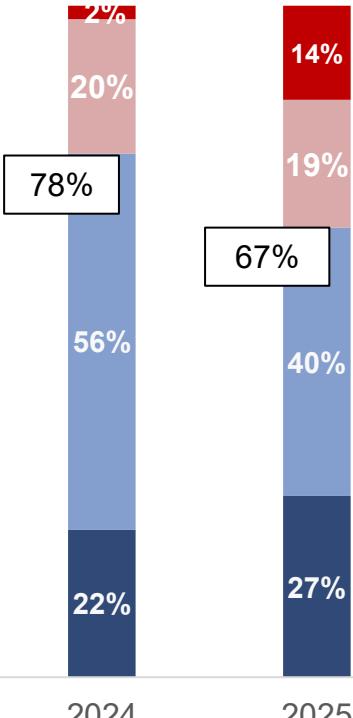
## I cassonetti sono puliti e ordinati

Base casi: 1509



## La piazzola è pulita e ordinata

Base casi: 1515



# Cassonetti: confronto fra aree geografiche

In un quadro ancora positivo, per tutte le aree si osserva un calo generale della, eccetto verso le istruzioni di differenziazione.

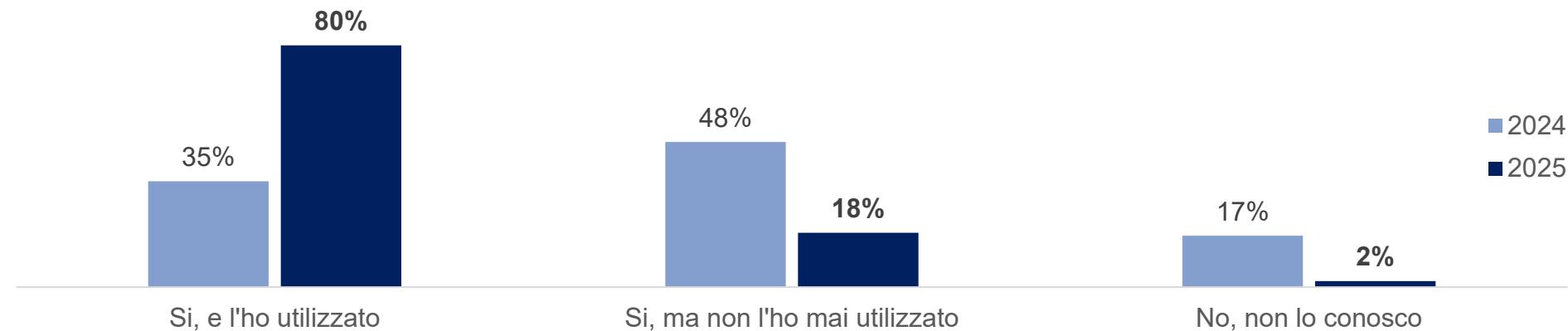
Quanto è d'accordo con le seguenti affermazioni?

	Genova		Alta Val Polcevera		Costiera		Val Trebbia		Valle Scrivia		Valli Stura, Orba e Leira		Totale	
% soddisfatti	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
<b>Cassonetti sono sempre fruibili</b>	72%	<b>70%</b>	78%	<b>68%</b>	70%	<b>70%</b>	78%	<b>75%</b>	81%	<b>74%</b>	80%	<b>70%</b>	76%	<b>70%</b>
<b>Cassonetti puliti e ordinati</b>	83%	<b>68%</b>	92%	<b>70%</b>	87%	<b>70%</b>	97%	<b>84%</b>	86%	<b>76%</b>	92%	<b>64%</b>	87%	<b>70%</b>
<b>Piazzola pulita e ordinata</b>	74%	<b>66%</b>	87%	<b>71%</b>	77%	<b>66%</b>	81%	<b>75%</b>	78%	<b>69%</b>	79%	<b>61%</b>	77%	<b>67%</b>
<b>Cassonetti facili da utilizzare</b>	81%	<b>72%</b>	87%	<b>75%</b>	81%	<b>76%</b>	97%	<b>90%</b>	86%	<b>74%</b>	89%	<b>63%</b>	84%	<b>73%</b>
<b>Istruzioni differenziazione rifiuti sono chiare</b>	83%	<b>93%</b>	85%	<b>92%</b>	92%	<b>92%</b>	88%	<b>97%</b>	85%	<b>94%</b>	84%	<b>88%</b>	85%	<b>93%</b>

# Isole ecologiche: grado di conoscenza

La quasi totalità degli intervistati in tutte le aree è a conoscenza del servizio, in netto incremento rispetto al 2024.

Conosce il servizio delle isole ecologiche?



% di conoscitori

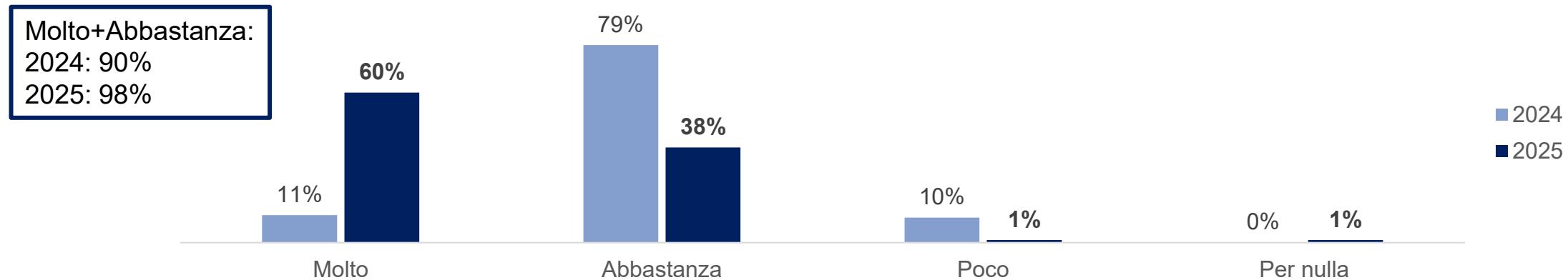
Anno	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	85%	80%	81%	91%	79%	81%	83%
2025	98%	98%	98%	97%	97%	97%	98%

Base casi: 1553

# Isole ecologiche: grado di soddisfazione

Rispetto al 2024, deciso incremento della soddisfazione in tutti i comuni. Livelli ottimi di soddisfazione per gli utenti in Val Trebbia e nelle Valli Stura, Orba e Leira.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche?



Media voto (da 1 a 10) per area

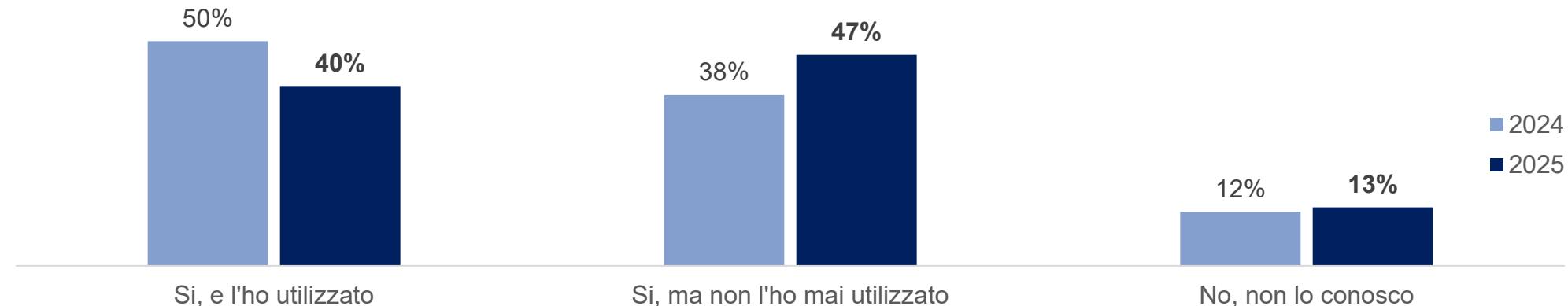
Anno	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,4	6,5	6,3	6,9	6,5	6,7	6,6
2025	7,9	7,8	7,9	8,1	7,8	8,1	7,9

Base casi: 1517

# EcoVan: grado di conoscenza

Diffusa conoscenza del servizio EcoVan, in aumento in Val Trebbia ma in diminuzione in Costiera. Conoscenza stabile negli altri comuni.

Conosce il camioncino EcoVan?



% di conoscitori

Anno	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	90%	84%	95%	75%	83%	87%	88%
2025	88%	88%	84%	84%	84%	85%	87%

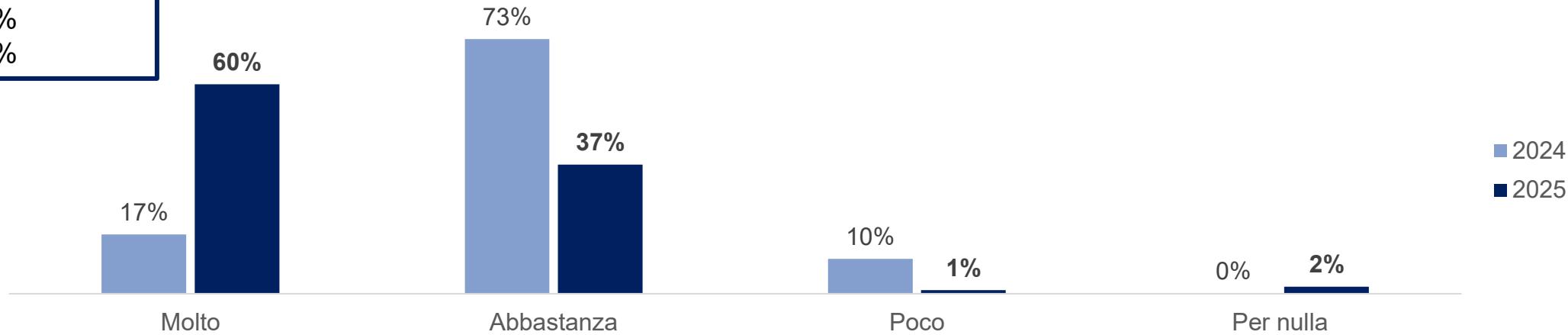
Base casi: 1553

# EcoVan: grado di soddisfazione

Rispetto al 2024, importante aumento della soddisfazione verso EcoVan in tutti i comuni, con picco a Genova.

Molto + Abbastanza:  
2024: 90%  
2025: 97%

Quanto ritiene soddisfacente il servizio EcoVan?



Media voto (da 1 a 10) per area

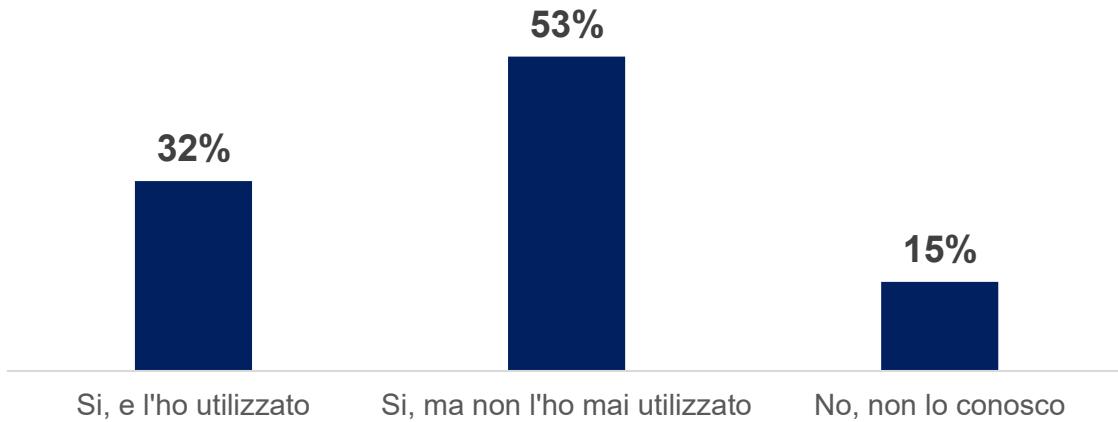
Anno	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,5	6,6	6,7	7,1	6,8	6,7	6,7
2025	8,0	7,8	7,4	7,6	7,8	7,8	7,9

Base casi: 1345

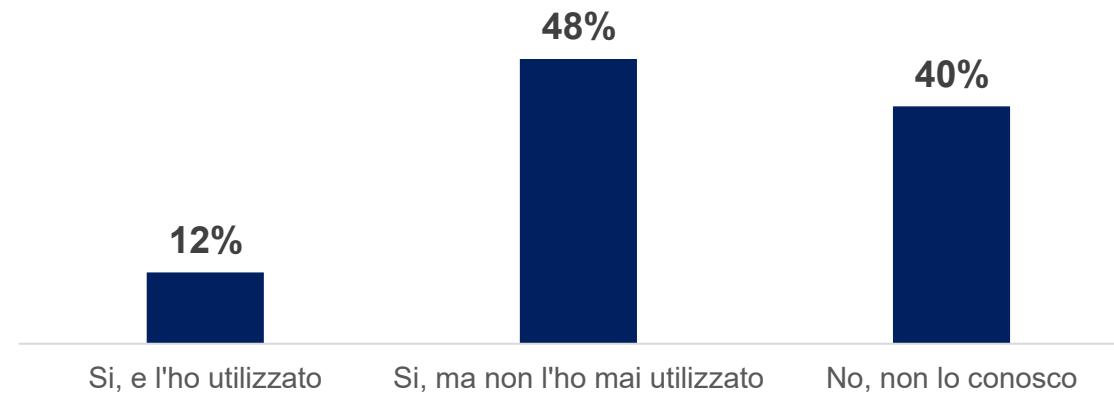
# Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

Più diffusa la conoscenza del servizio di ritiro dei mobili, elettrodomestici ed altri rifiuti ingombranti. Il 40% non conosce il servizio di ritiro degli scarti da giardino.

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



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



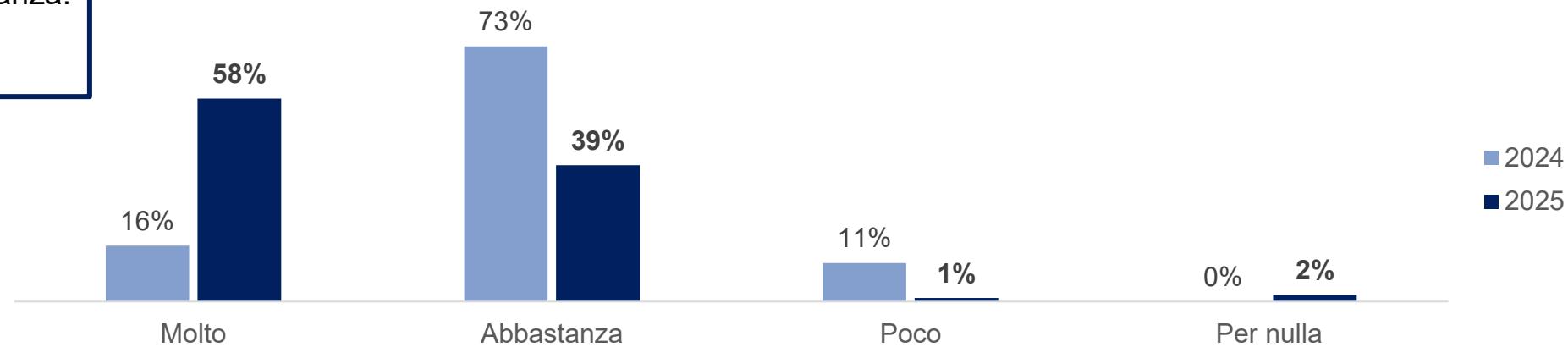
% conoscitori servizio di ritiro gratuito nel portone di...	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
... mobili, elettrodomestici e altri rifiuti ingombranti	85%	86%	82%	91%	83%	84%	85%
... scarti da giardino (sfalci, potature e simili)	59%	60%	61%	47%	64%	58%	60%

# Ritiro gratuito nel portone: grado di soddisfazione

Rispetto al 2024, significativo aumento della soddisfazione in tutti i comuni, con picco in Val Trebbia.

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone?

Molto + Abbastanza:  
2024: 89%  
2025: 97%



Media voto (da 1 a 10) per area

Anno	Genova	Alta Val Polcevera	Costiera	Val Trebbia	Valle Scrivia	Valli Stura, Orba e Leira	Totale
2024	6,5	6,5	6,5	6,8	6,5	6,7	6,6
2025	7,9	7,5	7,6	8,4	7,8	7,5	7,8

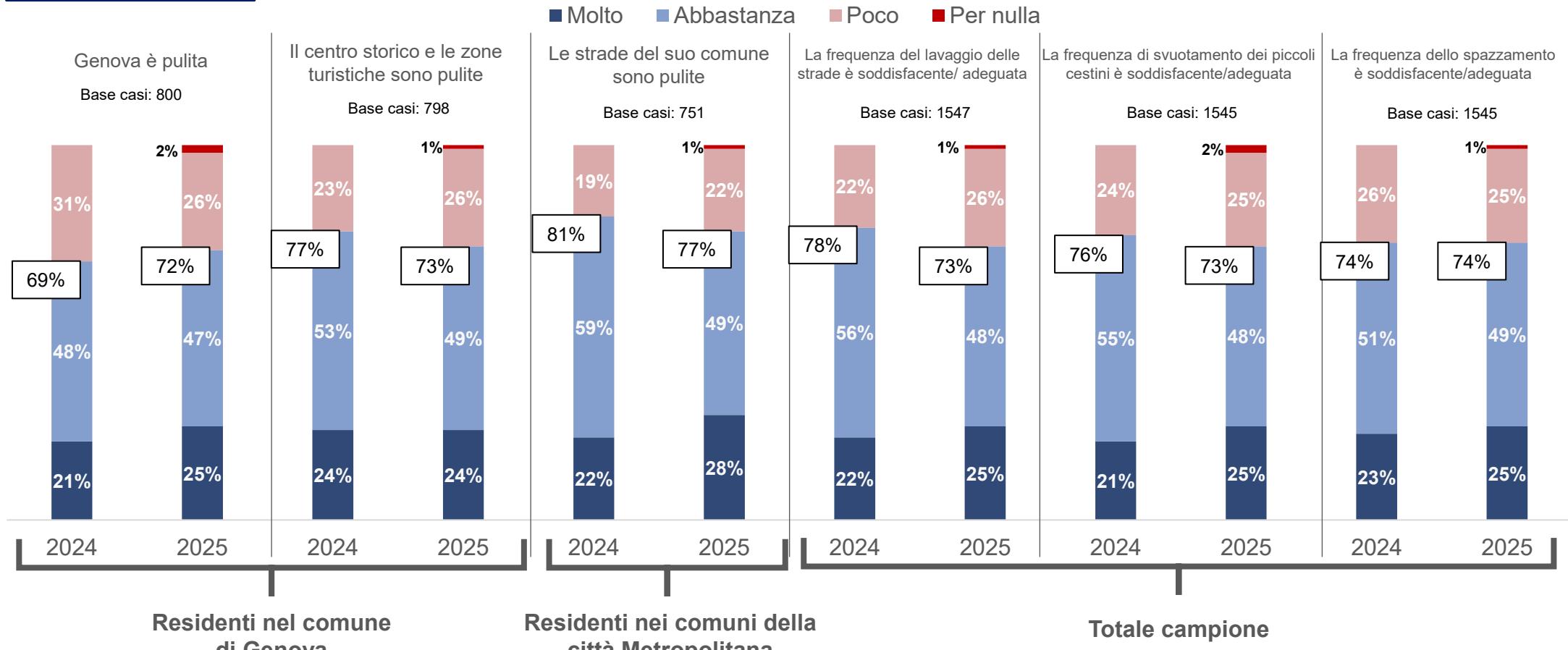
Base casi: 1348

# Igiene ambientale: grado di soddisfazione

In generale, 3 rispondenti su 4 sono soddisfatti dell'igiene ambientale, anche se in leggera diminuzione rispetto al 2024. Aumenta la soddisfazione per la pulizia della città da parte dei Genovesi.

Il box bianco indica  
Molto + Abbastanza

Quanto gradisce questi aspetti legati all'igiene urbana?



# Igiene ambientale: confronto tra aree

In leggero calo tutti gli aspetti in tutte le aree geografiche, in particolare in Val Trebbia.  
Aumenta la pulizia delle strade in Costiera.

	Genova		Alta Val Polcevera		Costiera		Val Trebbia		Valle Scrivia		Valli Stura, Orba e Leira		Totale	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
<b>% soddisfatti</b>	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
<b>Genova è pulita</b>	69%	72%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	69%	72%
<b>Il centro storico e le zone turistiche sono pulite</b>	77%	72%	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	77%	72%
<b>Le strade del suo comune sono pulite</b>	-	-	82%	75%	68%	77%	88%	84%	81%	77%	83%	80%	79%	77%
<b>La frequenza dello spazzamento è soddisfacente/adeguata</b>	67%	71%	81%	73%	73%	77%	88%	78%	78%	77%	80%	80%	72%	73%
<b>La frequenza del lavaggio delle strade soddisfacente/adeguata</b>	71%	72%	86%	75%	84%	76%	88%	66%	79%	71%	85%	77%	77%	73%
<b>La frequenza dello svuotamento dei piccoli cestini è soddisfacente/adeguata</b>	70%	73%	83%	76%	74%	72%	94%	78%	80%	72%	84%	75%	75%	73%

# Igiene ambientale: suggerimenti per area

In tutte le aree aumenta la richiesta di intensificare la pulizia delle strade. In diminuzione la richiesta di più operatori.

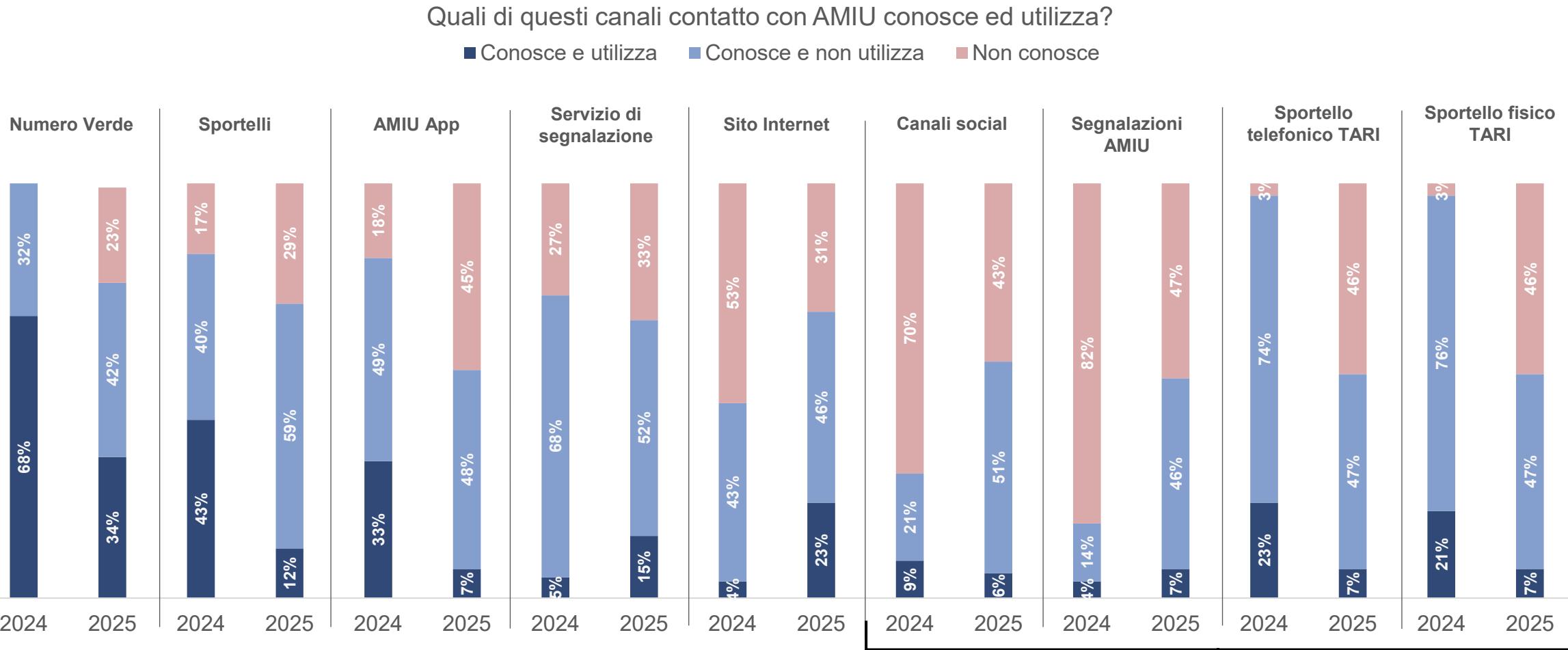
Ha suggerimenti da dare ad AMIU per migliorare il servizio di pulizia delle strade e di igiene ambientale?

Nota: possibili più risposte

	Genova		Alta Val Polcevera		Costiera		Val Trebbia		Valle Scrivia		Valli Stura, Orba e Leira		Totale	
Suggerimenti	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
<b>Più cestini gettacarte</b>	50%	33%	26%	33%	59%	31%	31%	34%	27%	28%	30%	37%	43%	32%
<b>Avere più operatori</b>	59%	19%	16%	18%	45%	11%	25%	16%	14%	14%	15%	14%	42%	17%
<b>Intensificare la pulizia delle strade</b>	14%	42%	18%	40%	14%	40%	13%	34%	22%	39%	17%	33%	16%	40%
<b>Pulire maggiormente i marciapiedi</b>	21%	23%	28%	25%	11%	23%	19%	19%	31%	25%	25%	16%	22%	23%
<b>Maggior pulizia in generale</b>	37%	34%	26%	30%	22%	24%	41%	38%	28%	32%	30%	27%	32%	32%
<b>Occuparsi maggiormente della pulizia di strade e piste ciclopedonali</b>	12%	17%	5%	18%	5%	14%	0%	28%	4%	14%	4%	11%	9%	16%
<b>Nessun Suggerimento</b>	11%	35%	25%	36%	10%	34%	16%	28%	26%	34%	23%	41%	16%	35%

# Canali di contatto: grado di conoscenza e utilizzo

Calo generalizzato nella conoscenza e nell'uso dei canali di contatto. Numero verde rimane il punto di riferimento. aumentano la visibilità dei canali social e del servizio SegnalaCi, ancora limitati però nell'effettivo impiego.



# Canali di contatto: confronto tra aree

Conoscenza dei canali di contatto in forte calo in tutte le aree geografiche. In aumento solo i canali social e il servizio SegnalaCi a Genova.

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce?

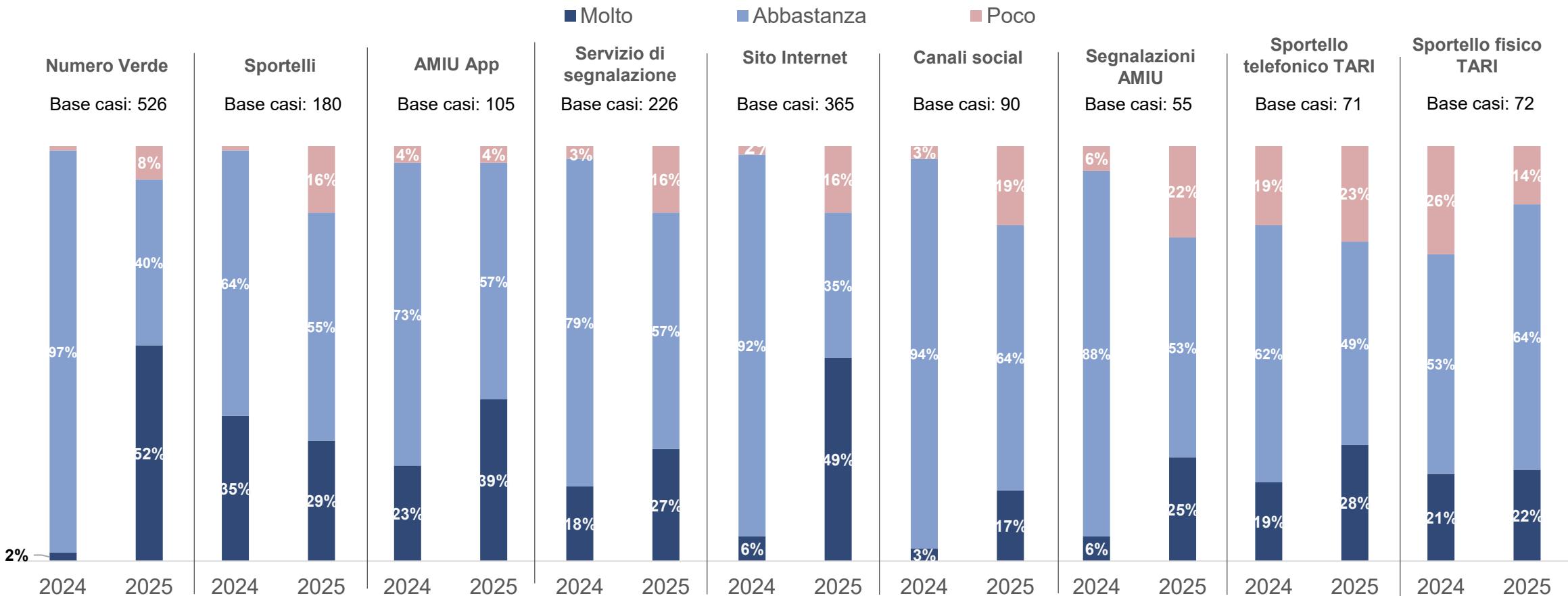
	Genova		Alta Val Polcevera		Costiera		Val Trebbia		Valle Scrivia		Valli Stura, Orba e Leira		Totale	
	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
% di «Conosce ed utilizza» + «Conosce ma non utilizza»	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025	2024	2025
<b>Sito internet</b>	53%	<b>70%</b>	33%	<b>70%</b>	59%	<b>67%</b>	34%	<b>69%</b>	37%	<b>67%</b>	40%	<b>71%</b>	47%	<b>69%</b>
<b>Canali social</b>	25%	<b>55%</b>	41%	<b>60%</b>	24%	<b>56%</b>	56%	<b>59%</b>	34%	<b>57%</b>	39%	<b>63%</b>	30%	<b>57%</b>
<b>Numero Verde</b>	99%	<b>76%</b>	100%	<b>78%</b>	100%	<b>73%</b>	100%	<b>84%</b>	100%	<b>78%</b>	100%	<b>81%</b>	100%	<b>77%</b>
<b>Sportelli</b>	83%	<b>70%</b>	83%	<b>72%</b>	79%	<b>70%</b>	88%	<b>75%</b>	86%	<b>71%</b>	86%	<b>73%</b>	83%	<b>70%</b>
<b>Servizio di segnalazione</b>	67%	<b>66%</b>	83%	<b>68%</b>	60%	<b>67%</b>	81%	<b>69%</b>	85%	<b>67%</b>	88%	<b>71%</b>	73%	<b>67%</b>
<b>Amiu App</b>	83%	<b>52%</b>	78%	<b>60%</b>	86%	<b>57%</b>	75%	<b>53%</b>	78%	<b>57%</b>	81%	<b>53%</b>	82%	<b>55%</b>
<b>Segnalazioni AMIU</b>	18%	<b>53%</b>	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	18%	<b>53%</b>
<b>Sportello fisico TARI</b>	96%	<b>52%</b>	-	-	99%	<b>63%</b>	-	-	-	-	-	-	97%	<b>54%</b>
<b>Sportello telefonico TARI</b>	96%	<b>52%</b>	-	-	99%	<b>63%</b>	-	-	-	-	-	-	97%	<b>54%</b>

# Canali di contatto: grado di soddisfazione

9 utilizzatori su 10 sono soddisfatti dei canali di contatto, in particolare del Numero Verde. In miglioramento lo sportello fisico TARI.

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

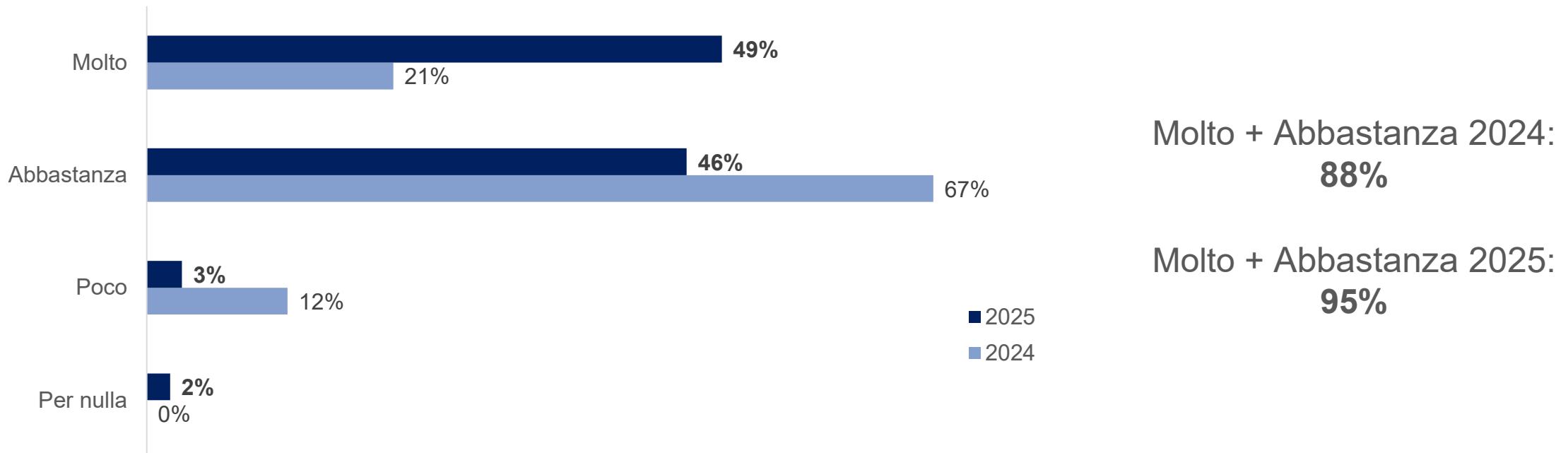
*Nota: hanno risposto alla domanda solo coloro che conoscono ed utilizzano i vari canali*



# Canali di contatto: grado di soddisfazione

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

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



Base casi: 821

# Conclusioni

Dallo studio di Customer Satisfaction 2025 è emerso che gli utenti dei Comuni di Genova e del Genovesato sono **generalmente soddisfatti** dei servizi offerti da AMIU. Questa soddisfazione risulta **in aumento rispetto al 2024 per raccolta differenziata, isole ecologiche, EcoVan e ritiro gratuito degli ingombranti, con Genova e le Valli Stura Orba e Leira che mostrano i miglioramenti più decisi**. Buona e stazionaria risulta la soddisfazione per il livello di igiene ambientale.

In questo quadro decisamente positivo, non mancano però i suggerimenti espressi dai cittadini per il miglioramento della qualità dei servizi. Nello specifico, seppur ancora soddisfatti, gli intervistati sottolineano la necessità di una **maggiore attenzione verso la pulizia dei cassonetti e degli spazi attorno ad essi, oltre a intensificare la pulizia delle strade**.

Circa i canali di contatto, **Sito Internet e la piattaforma Segnalazioni AMIU registrano un trend positivo**. Il **Numero Verde** si conferma il canale più usato e apprezzato, mentre i **Social**, pur più visibili, risultano **meno utilizzati e graditi**. Permangono quindi margini di miglioramento nella valorizzazione dell'intero ecosistema dei canali.

Milan | Rome | Bari  
Brussels



LATTANZIO  
■■KIBS

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

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

knowledge intensive business services

# Indagine di Customer Satisfaction presso gli stakeholders di AMIU Genova 2025

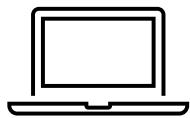
*Milano, Ottobre 2025*

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 nel mese di Ottobre 2025 attraverso la **somministrazione online di un questionario strutturato**.



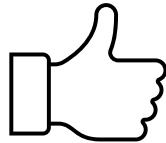
Nel complesso hanno risposto **8 stakeholders** (sindaci, presidenti di municipio, assessori, rappresentanti di associazioni) su 55 contattati e appartenenti a 46 Comuni.

Il contenuto tasso di risposta è probabilmente dovuto alla riproposizione della stessa indagine a distanza di un anno della precedente.

## I servizi apprezzati

### Centri di raccolta/Isole ecologiche, ritiro gratuito ed EcoVan

Le valutazioni espresse dagli stakeholder su una scala da 1 (“per nulla soddisfatto”) a 10 (“molto soddisfatto”), mostrano **livelli di soddisfazione piuttosto differenziati a seconda dei servizi valutati.**



I servizi più apprezzati risultano:

- Centri di raccolta/Isole ecologiche
- Ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti
- EcoVan

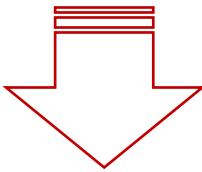
*Mi piacerebbe vedere esposti sui cassonetti, in modo che lo vedano tutti, gli orari dei servizi di Ecovan, Isole ecologiche e quant'altro, molti non lo sanno e non sanno a chi rivolgersi (specie le persone anziane che non usano sistemi digitali)*

# Le criticità

## Cassonetti, piazze e strade: richiesta maggiore pulizia

Emergono invece delle **criticità** in riferimento a:

- Pulizia e fruibilità dei **cassonetti** e delle **piazze** di conferimento
- Pulizia delle **strade** e frequenza degli spazzamenti e dei lavaggi



Attese di **maggior pulizia dei contenitori**, così come degli **spazi intorno ad essi**

Richiesta una **maggiore frequenza** di spazzamento e lavaggio delle strade, e di svuotamento dei gestini gettacarte

*Informare che l'igienizzazione e lavaggio non sono previsti per i contenitori "condominali" anche adiacenti alle strade, non lo sa nessuno e non vengono mai puliti*

*Esigere che non vengano parcheggiate macchine davanti ai bidoni: le macchine ostacolano il passaggio a chi deve buttare la spazzatura nei vari cassonetti*

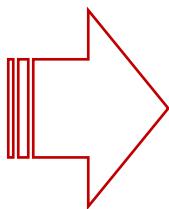
La **tempestività nella risoluzione dei problemi** è un elemento su cui – secondo gli stakeholder – AMIU dovrebbe investire

# Le persone di AMIU

## Diffuso apprezzamento

Il personale con gli stakeholder si relazionano è «promosso» in termini di:

- **reperibilità**
- disponibilità all'**ascolto**
- soprattutto in termini di **competenza**



Tuttavia nella valutazione complessiva di AMIU, il **peso della qualità dei servizi operativi** (in particolare riferita a cassonetti e piazzole) gioca un ruolo fondamentale.

**Le «persone» non riescono a sopperire appieno alle criticità evidenziate**

# I canali di comunicazione e il sistema duale

**Canali di comunicazione conosciuti, ma poco utilizzati... a parte il servizio di segnalazione e Facebook. Apprezzato il sistema duale**

Canale	Utilizza
Servizio di segnalazione	7 su 8
Canali social	4 su 8
Sito Internet	3 su 8
Numero verde	3 su 8
Sportelli	3 su 8



**Il sistema duale** è utilizzato e apprezzato sotto il profilo dell'utilità in primis, della fruibilità e della chiarezza e completezza.

# Conclusioni

I risultati dello studio di Customer Satisfaction 2025 presso gli stakeholder **conferma le evidenze emerse lo scorso anno**, sebbene il ridotto numero di partecipanti causato da una sorta di «effetto saturazione» (due indagini di CS a distanza di 12 mesi).

Nel complesso, l'indagine restituisce un giudizio moderatamente positivo su AMIU, con apprezzamenti per la disponibilità del personale e per i servizi di raccolta dedicati, ma con **criticità operative**.

Le principali aree di miglioramento individuate riguardano:

- la pulizia e manutenzione dei contenitori;
- la frequenza dei lavaggi e spazzamenti;

Il campione ristretto e la natura qualitativa della rilevazione rendono queste evidenze **indicazioni di orientamento più che risultati generalizzabili**.

Milan | Rome | Bari  
Brussels



LATTANZIO  
■■KIBS

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

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

knowledge intensive business services