

CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

**DIREZIONE AMBIENTE
UFFICIO CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

SITUAZIONE GESTIONALE

SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

**RELAZIONE EX ART. 30 D. LGS. n. 201/2022
SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI
NEL BACINO DEL GOLFO PARADISO E VALLI DEL LEVANTE**

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 16/12/2025

SOMMARIO

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

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

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

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

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

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

A) NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

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

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

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

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

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

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

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

a. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

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

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

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

b. Spazzamento e lavaggio delle strade

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

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

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

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

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

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

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

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

- f. **Monitoraggio e controllo**

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

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

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

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

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

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

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

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

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

B) CONTRATTO DI SERVIZIO

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

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

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

| | |
|--|---|
| | COSTO COMPRENSIVO DI ONERI DI SICUREZZA CON RIBASSO (IN EURO, IVA 10% ESCLUSA) |
|--|---|

| | |
|-------------|---------------|
| annuale | 8.376.723,85 |
| complessivo | 41.883.619,25 |

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

C) SISTEMA DI MONITORAGGIO – CONTROLLO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

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

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

| | |
|---|--|
| Sede legale | GENOVA (GE) VIA D'ANNUNZIO 27 E 75 CAP 16121 |
| Domicilio digitale/PEC | amiu@pec.amiu.genova.it |
| Indirizzo internet | www.amiu.genova.it |
| Numero REA | GE – 355781 |
| Codice fiscale e n.iscr. al Registro Imprese | 03818890109 |
| Partita IVA | 03818890109 |

OGGETTO SOCIALE:

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

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

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

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

ULTERIORI INFORMAZIONI

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

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

IDEALSERVICE SOC. COOP.

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

OGGETTO SOCIALE:

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

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

Per il raggiungimento dello scopo sociale la cooperativa provvederà:

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

La cooperativa può operare anche con soggetti non soci.

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

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

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

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

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

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

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

ULTERIORI INFORMAZIONI

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

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

SAN GERMANO S.P.A.

| | |
|--|--|
| Indirizzo Sede legale | TORINO (TO) CORSO SVIZZERA 95 CAP 10143 |
| Domicilio digitale/PEC | sangermanosrl@legalmail.it |
| Numero REA | TO – 789926 |
| Codice fiscale e n. iscr. al Registro Imprese | 00623920030 |
| Partita IVA | 08259400011 |
| Gruppo IVA | 02863660359 |

OGGETTO SOCIALE:

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

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

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

ULTERIORI INFORMAZIONI

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

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

3. ANDAMENTO ECONOMICO

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

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

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

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

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

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

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

6. CONSIDERAZIONI FINALI

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

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

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

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

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

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

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

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

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

LATTANZIO
...KIBS
knowledge
intensive
business
services

Milano, Ottobre 2025

Obiettivi e metodologia dello studio

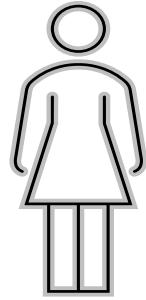
- Indagare il **grado di conoscenza** ed **utilizzo** dei **servizi offerti** da parte dei cittadini
- Misurare la **Customer Satisfaction** complessiva dei cittadini per il servizio erogato
- Indagare sulla **conoscenza e l'utilizzo dei canali di comunicazione** di AMIU
- Fornire un'indicazione puntuale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

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

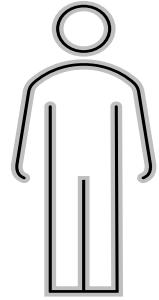


247 cittadini (utenti domestici) che usufruiscono del servizio prestato da AMIU attraverso la **somministrazione telefonica** di questionari semi-strutturati.

Profilazione per genere ed età su base demografica Istat

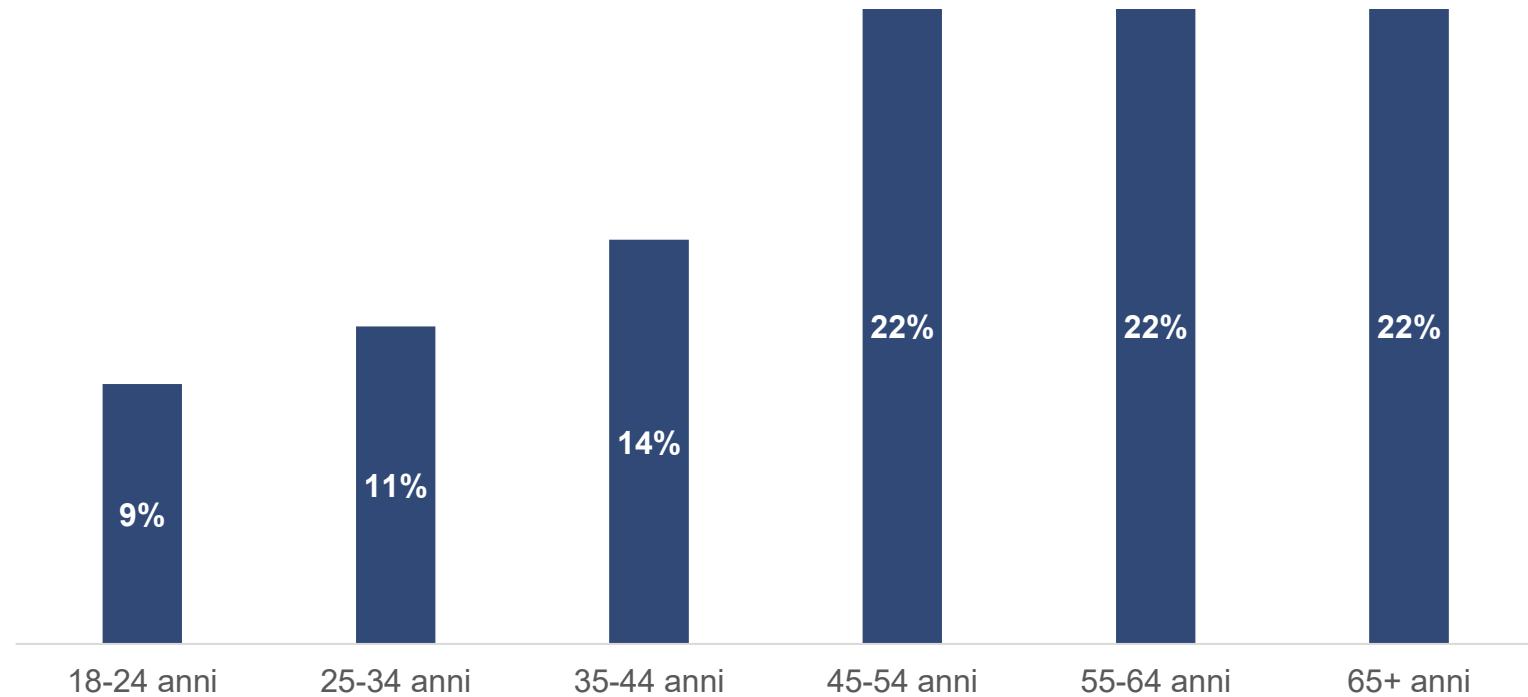


51%



49%

Distribuzione totale per età

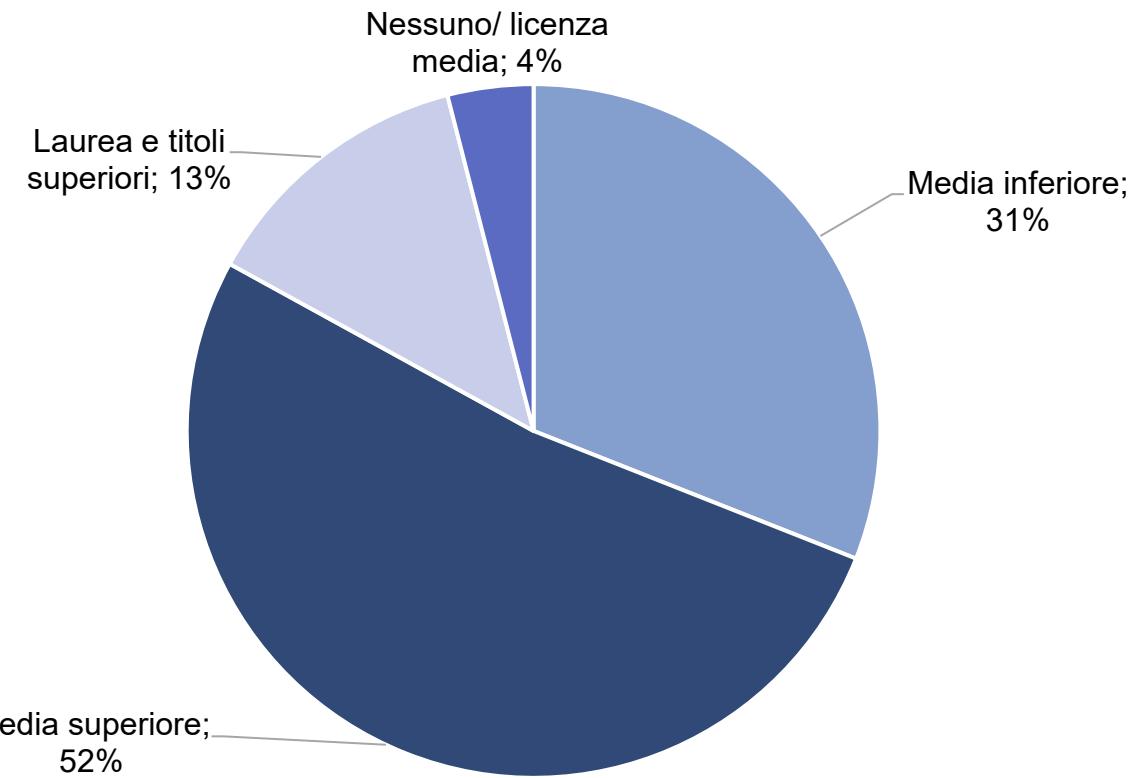


Area di residenza

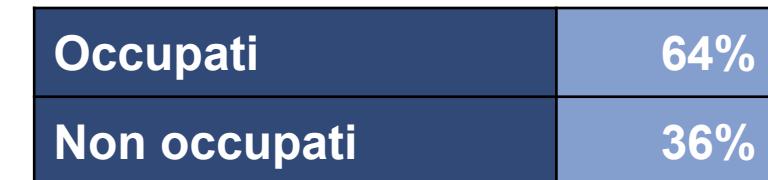
| Area | Rispondenti v.a. | Rispondenti % |
|--------------|---------------------|------------------|
| Avegno | 23 | 9% |
| Bargagli | 23 | 9% |
| Bogliasco | 39 | 16% |
| Pieve Ligure | 23 | 9% |
| Recco | 84 | 34% |
| Sori | 36 | 15% |
| Uscio | 19 | 8% |
| Total | 247 | 100% |

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 | Molto soddisfacente |
| 6-7 | Abbastanza soddisfacente |
| 4-5 | Poco soddisfacente |
| 1-3 | Per nulla soddisfacente |

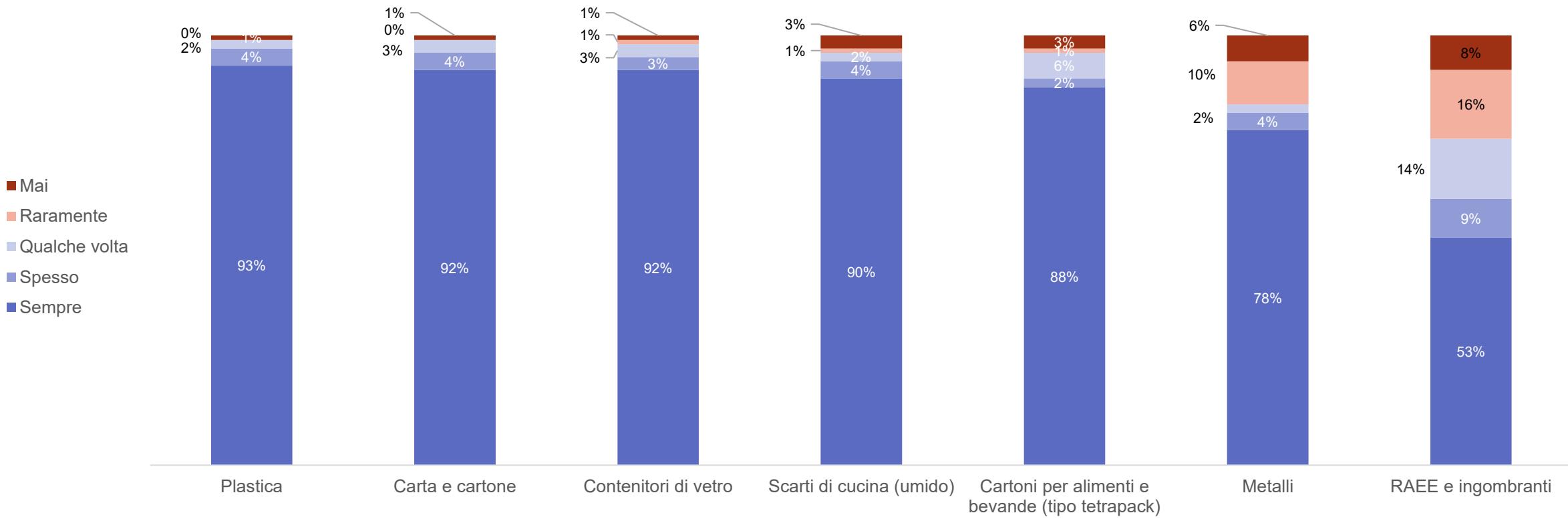


I risultati dello studio presso l'utenza

Raccolta differenziata per tipologia

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

Con quale frequenza le capita di differenziare...?

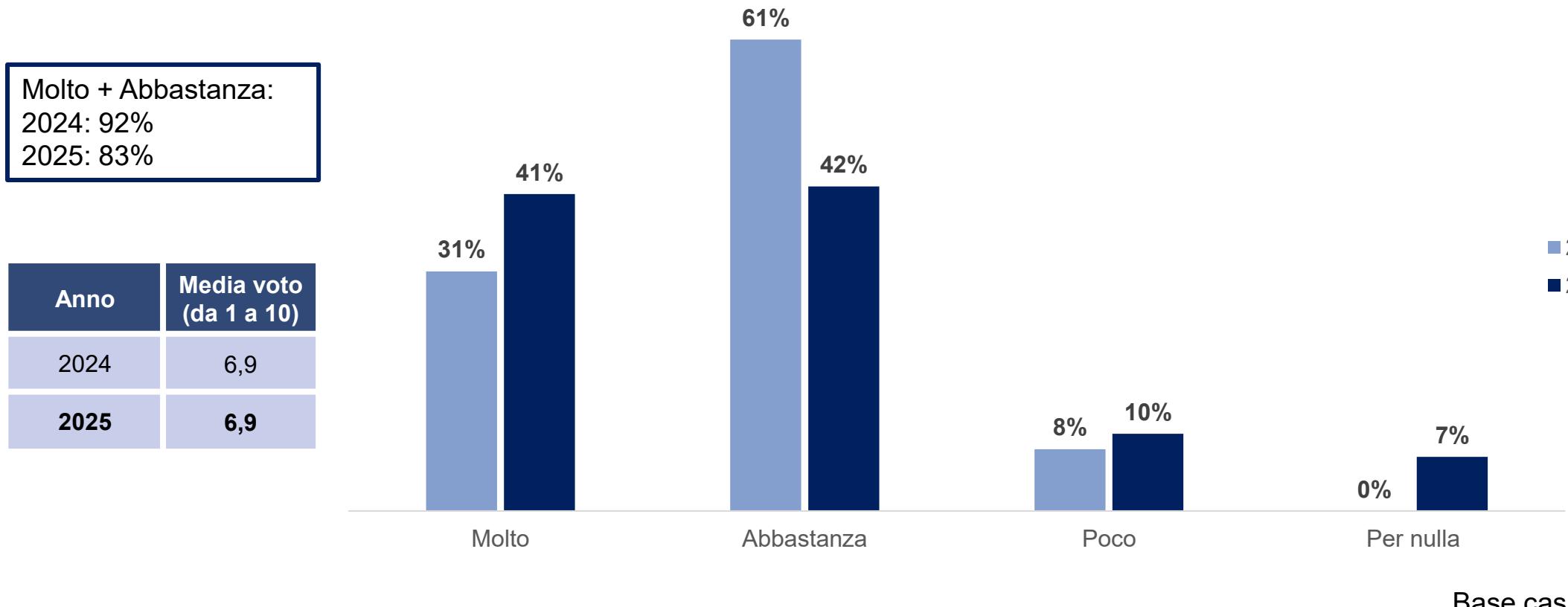


Base casi: 247

Soddisfazione generale della raccolta differenziata

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

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



Servizio di raccolta differenziata: suggerimenti

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

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

Nota: possibili più risposte

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

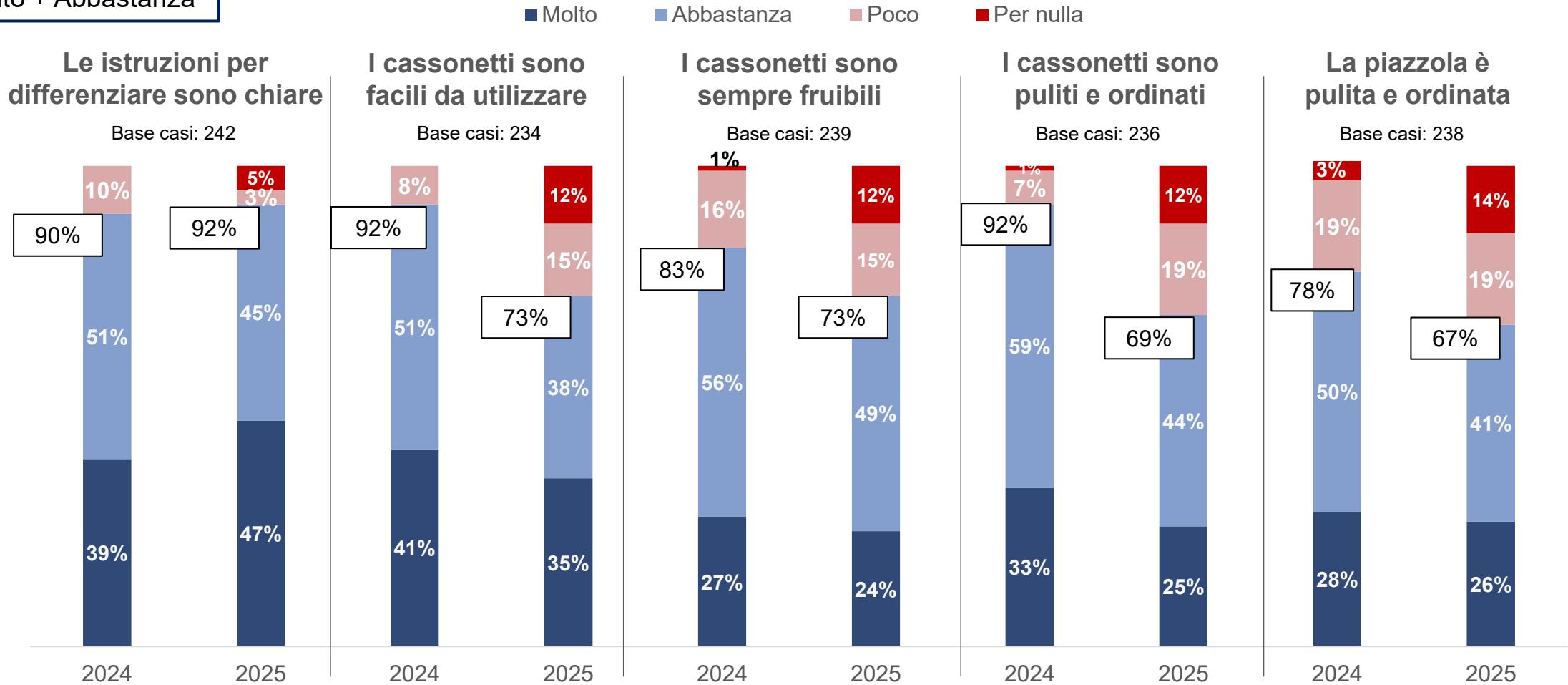
Base casi: 247

Cassonetti: valutazione aspetti del servizio

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

Il box bianco indica
Molto + Abbastanza

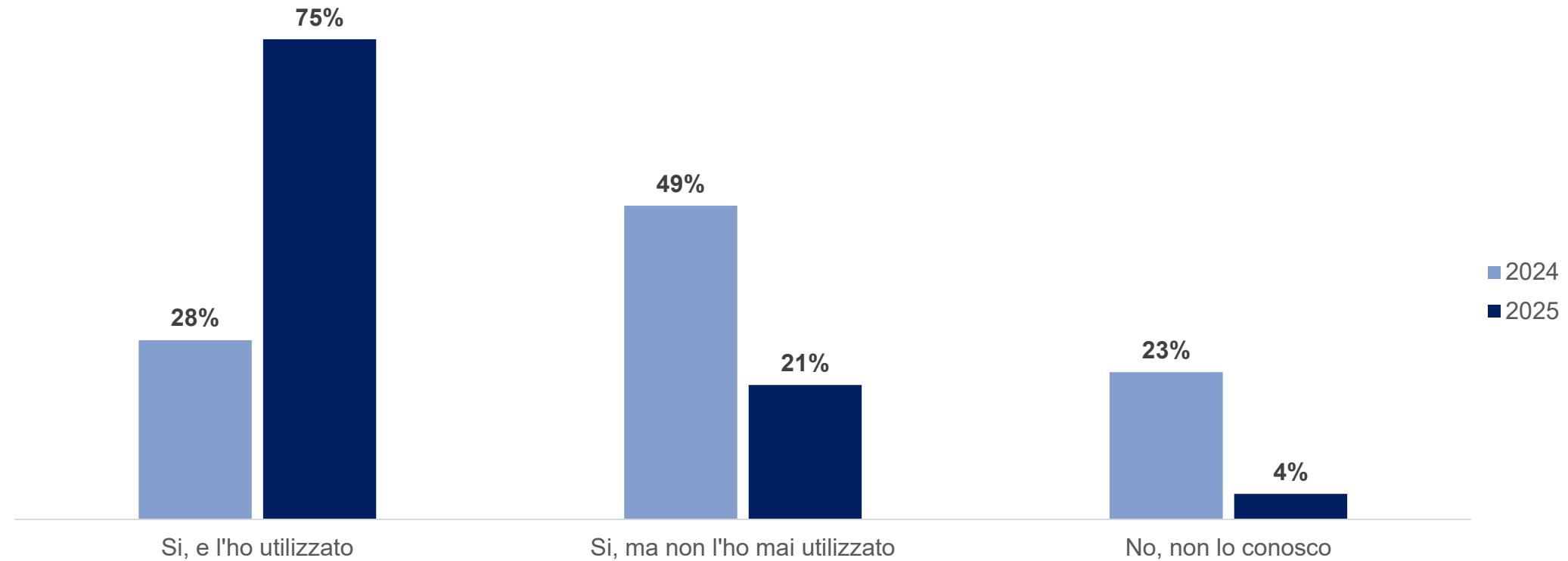
Quanto ritiene soddisfacenti questi aspetti legati ai cassonetti?



Isole ecologiche: grado di conoscenza

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

Conosce il servizio delle isole ecologiche?

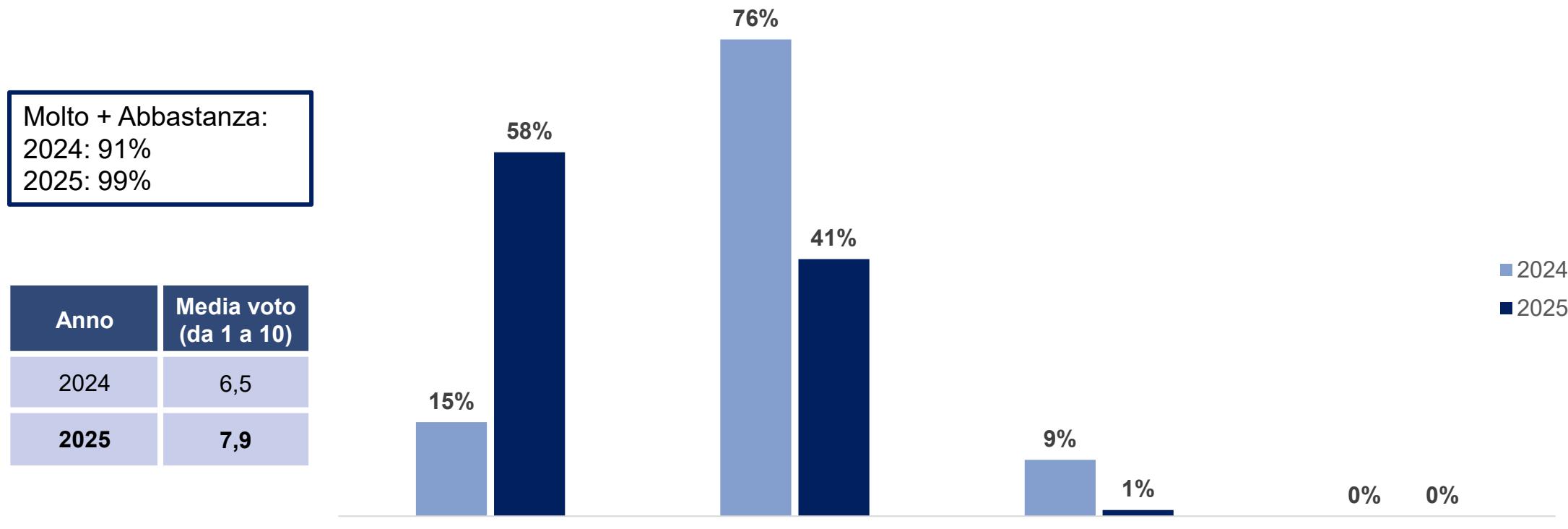


Base casi: 247

Isole ecologiche: grado di soddisfazione

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

Quanto ritiene soddisfacente il servizio offerto presso le isole ecologiche?

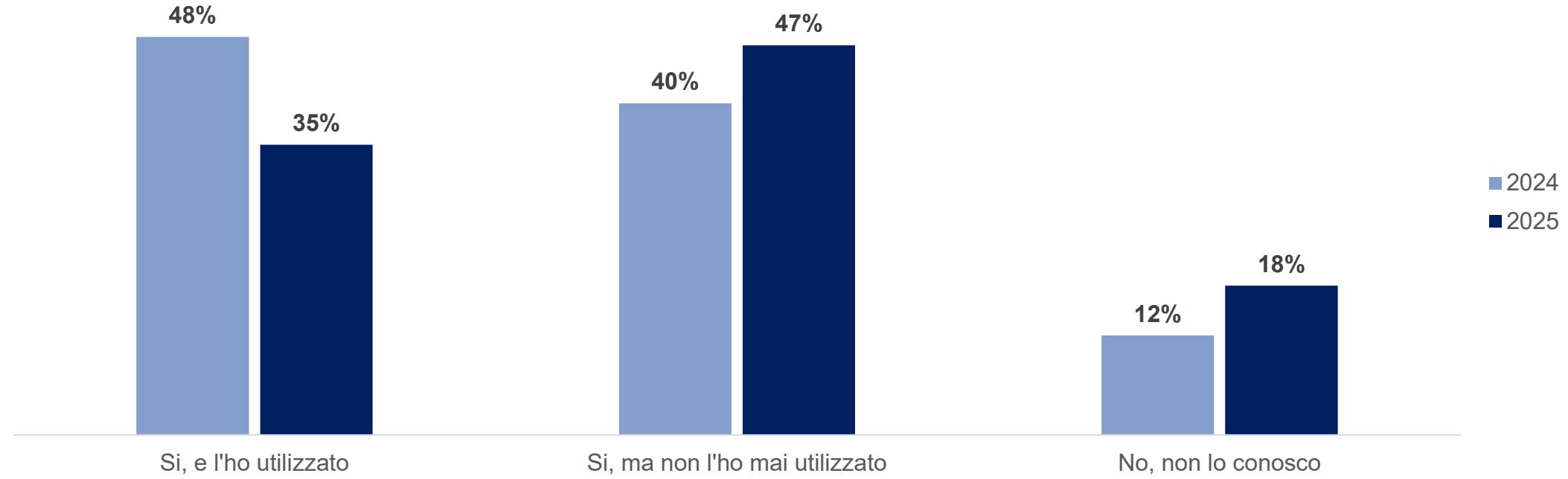


Base casi: 237

EcoVan: grado di conoscenza

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

Conosce il camioncino EcoVan?

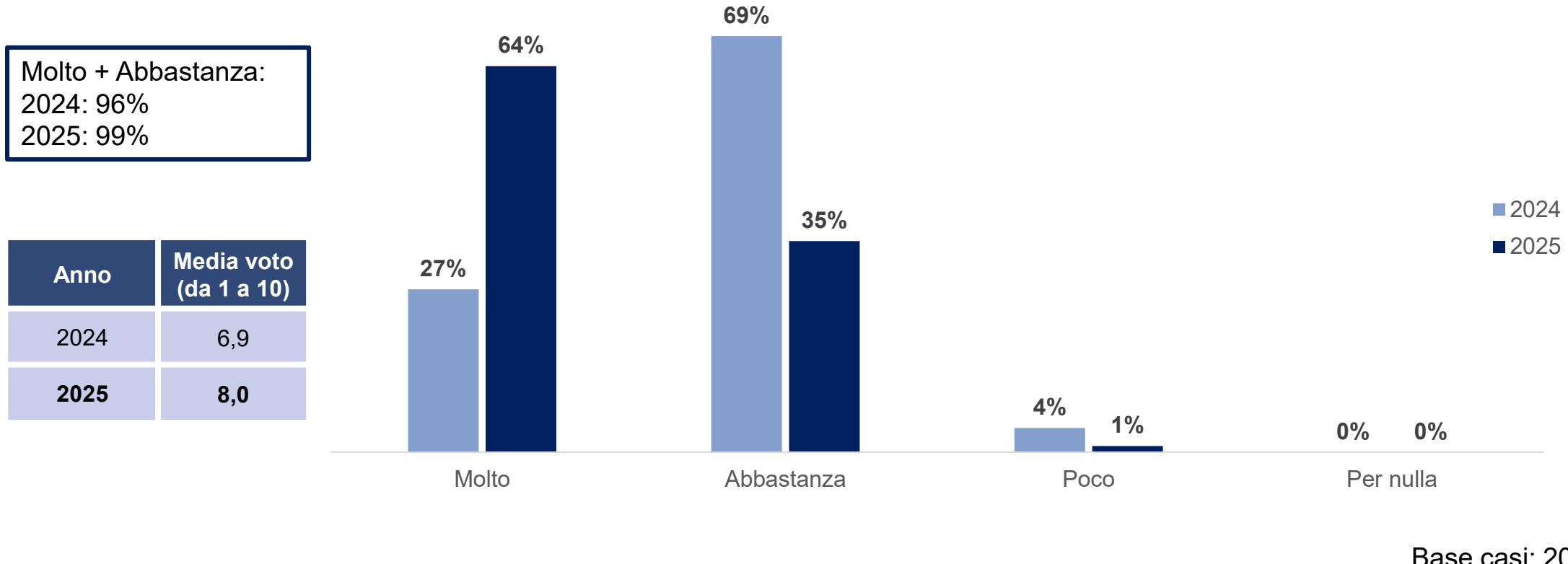


Base casi: 247

EcoVan: grado di soddisfazione

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

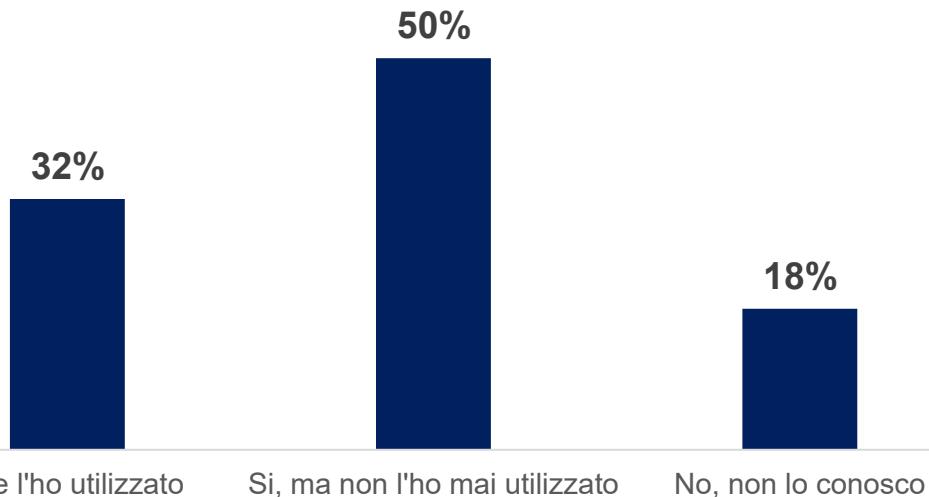
Quanto ritiene soddisfacente il servizio EcoVan?



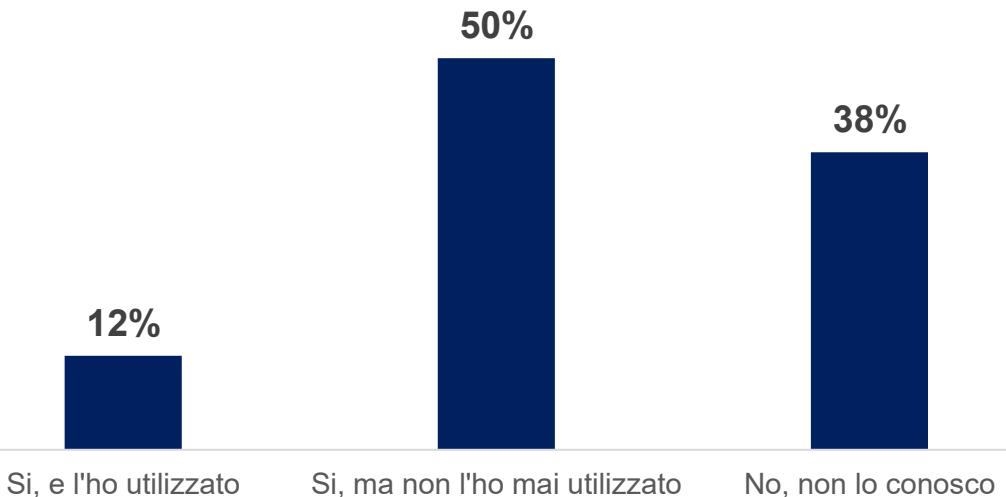
Ritiro gratuito nel portone: grado di conoscenza

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

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



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

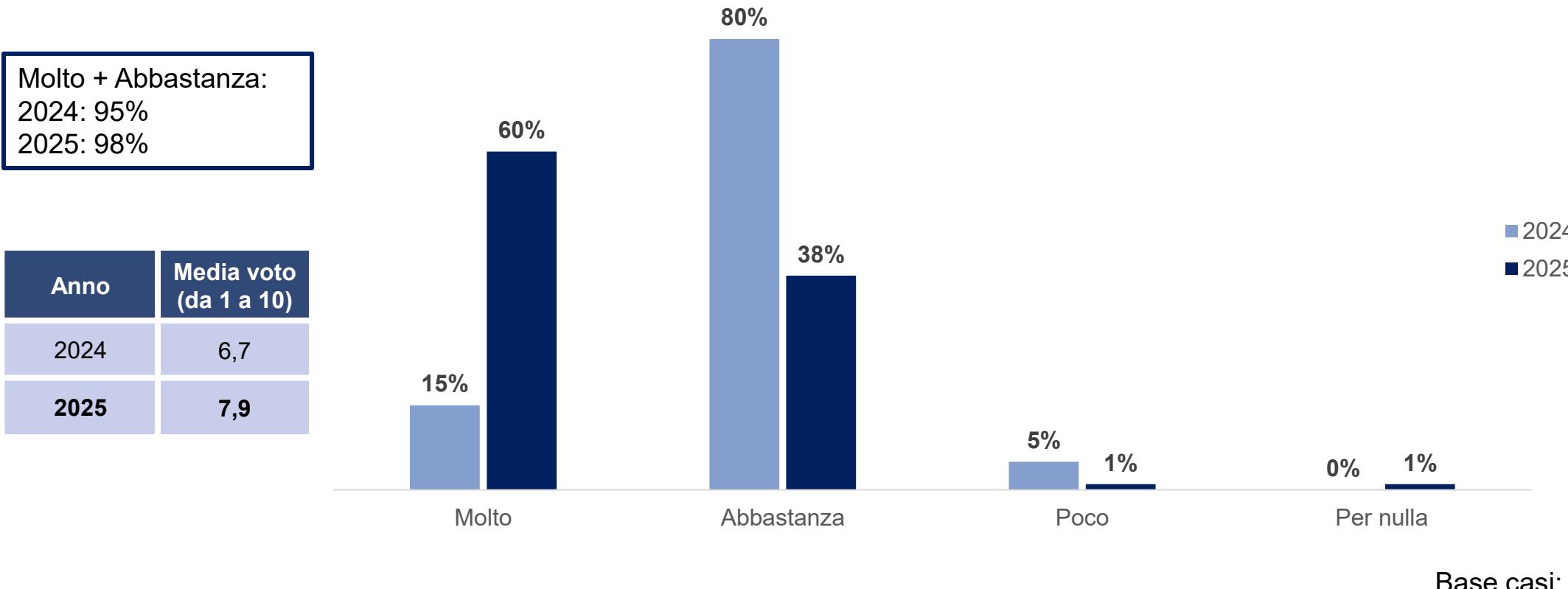


Base casi: 247

Ritiro gratuito nel portone: grado di soddisfazione

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

Quanto ritiene soddisfacente il servizio di ritiro gratuito nel portone?

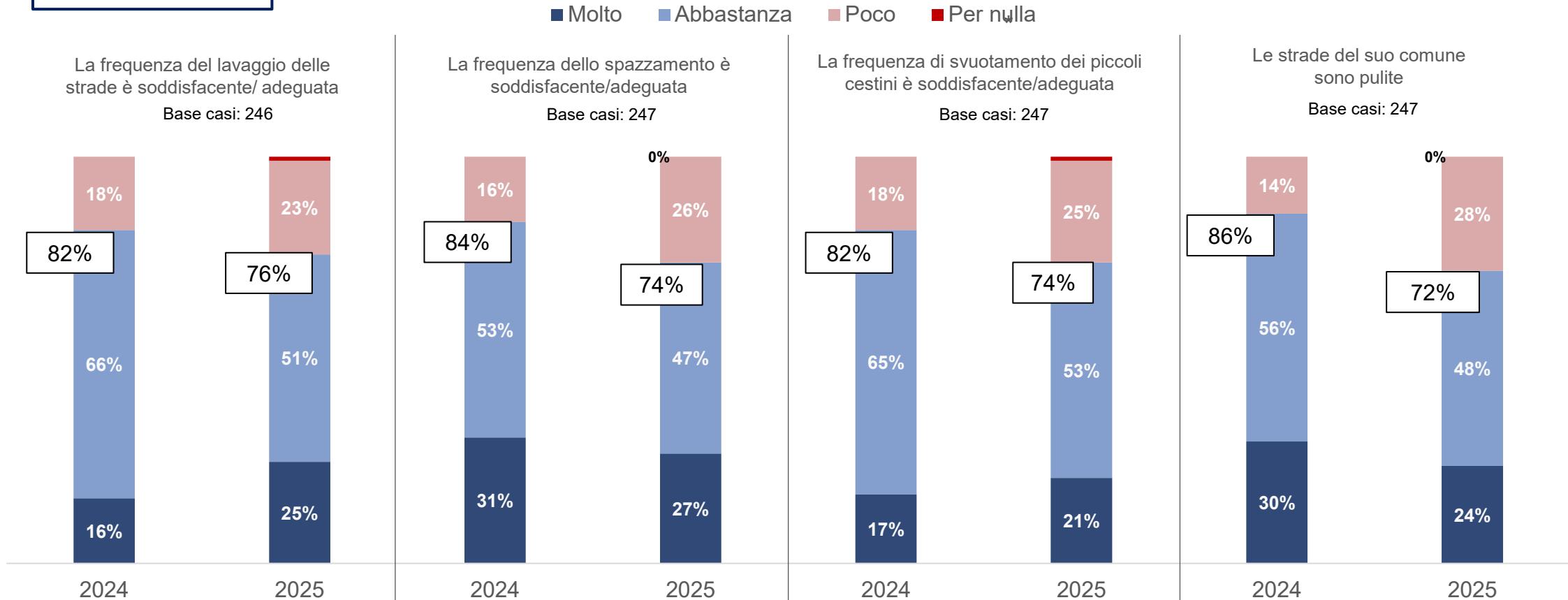


Igiene ambientale: grado di soddisfazione

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

Il box bianco indica
Molto + Abbastanza

Quanto gradisce questi aspetti legati all'igiene urbana?



Igiene ambientale: suggerimenti

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

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

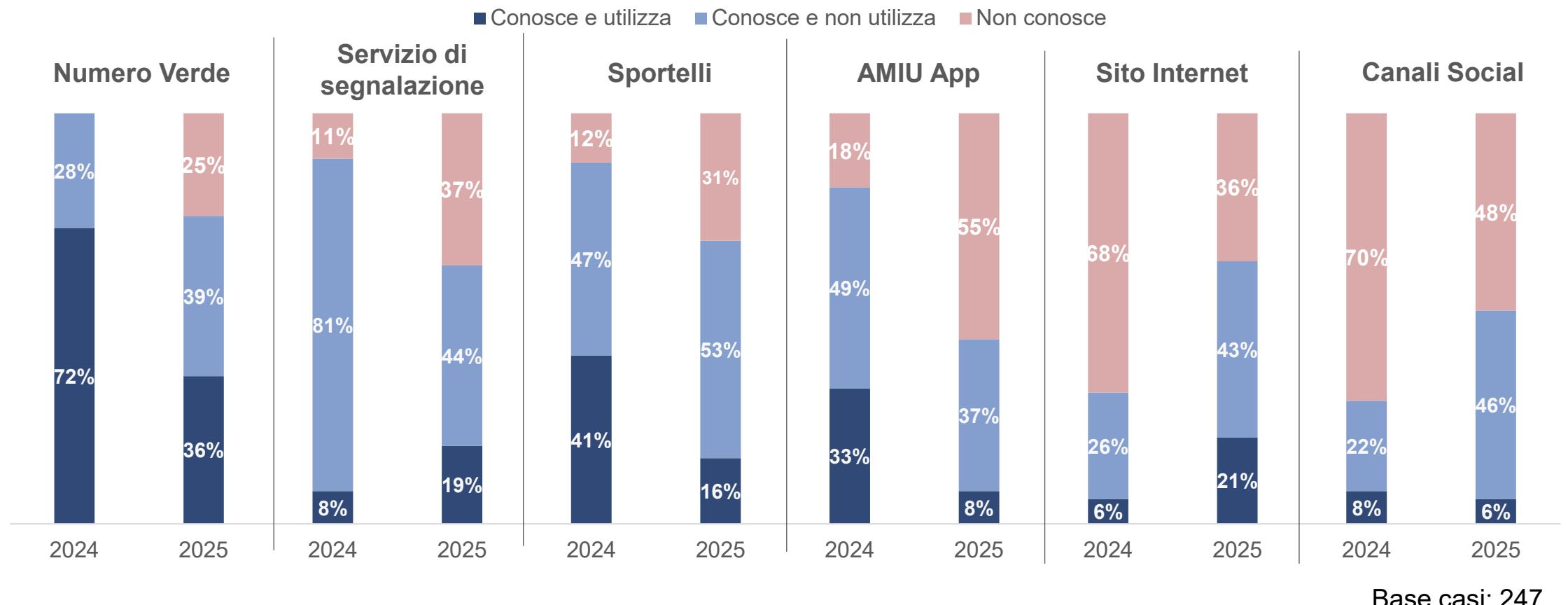
| Suggerimenti | % risposte 2024 | % risposte 2025 |
|---|--------------------|--------------------|
| Più cestini gettacarte | 29% | 36% |
| Avere più operatori | 13% | 18% |
| Maggior pulizia in generale | 28% | 33% |
| Pulire maggiormente i marciapiedi | 39% | 28% |
| Intensificare la pulizia delle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

Base casi: 247

Canali di contatto: grado di conoscenza e utilizzo

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

Quali di questi canali contatto con AMIU conosce ed utilizza?

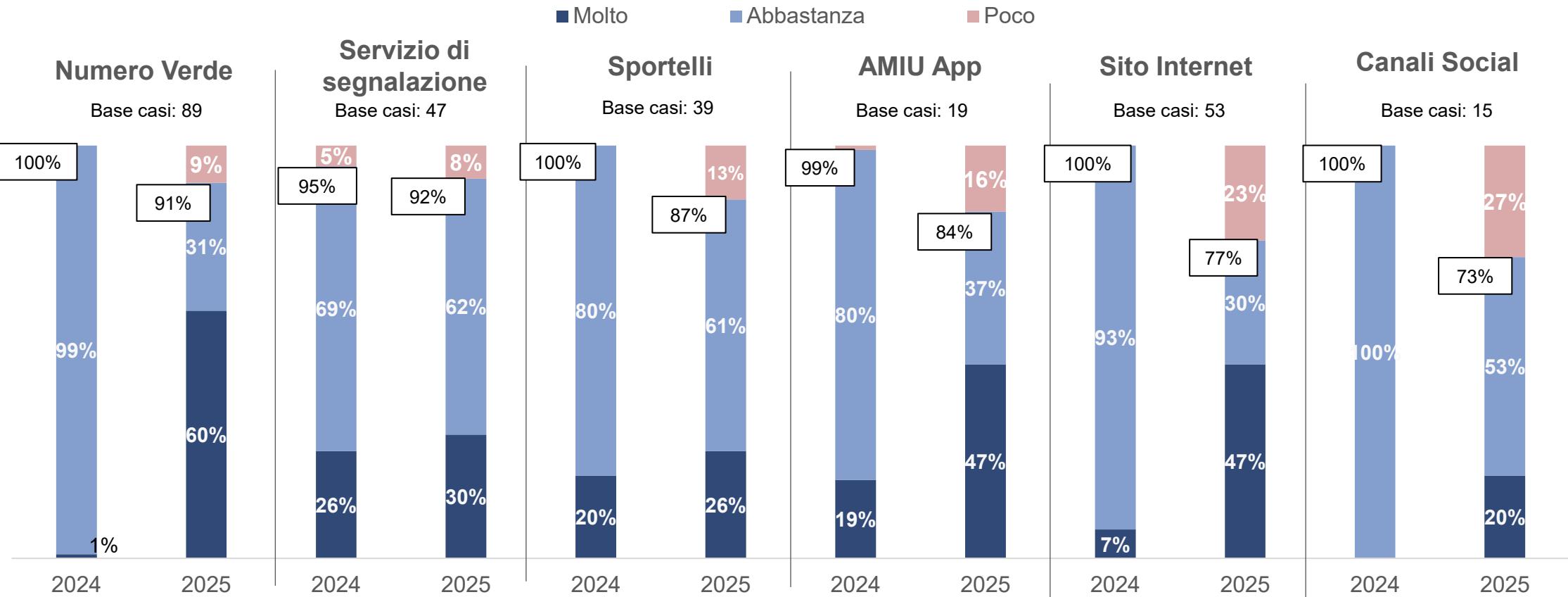


Canali di contatto: grado di soddisfazione

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

Il box bianco indica
Molto + Abbastanza

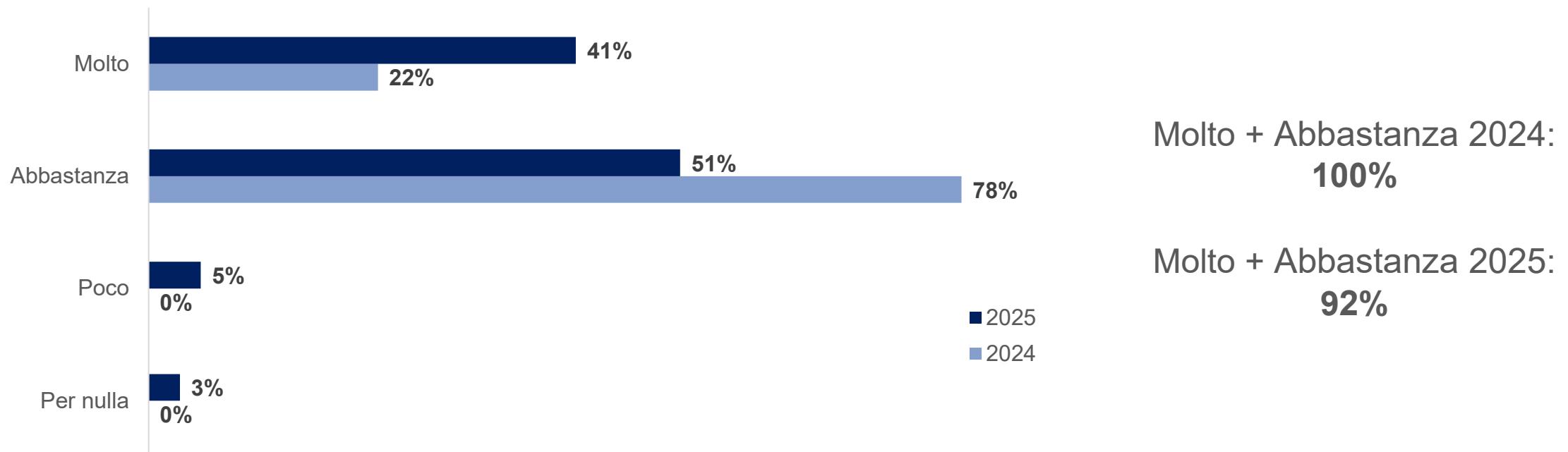
Quanto gradisce i canali di comunicazione messi a disposizione da Amiu per i cittadini?
Nota: hanno risposto alla domanda solo coloro che conoscono ed utilizzano i vari canali



Canali di contatto: grado di soddisfazione globale

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

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



Base casi: 136

Conclusioni

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

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

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

Milan | Rome | Bari
Brussels



LATTANZIO
■■KIBS

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

info@lattanziokibs.com
www.lattanziokibs.com

knowledge intensive business services

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

Spett. ^{le}
Città Metropolitana di Genova
pec@cert.cittametropolitana.genova.it

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

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

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

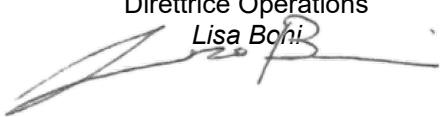
Dall'analisi dei risultati emergono i seguenti elementi salienti:

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

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

Restando a disposizione per eventuali approfondimenti, si porgono cordiali saluti

San Germano S.p.A.
Direttrice Operations



Lisa Boni

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

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

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

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

| | | | | | | | | | | | |
|--|----------------------------------|---|-----|---|----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Le è mai capitato di chiamare la Società che si occupa della raccolta dei rifiuti? | 16 (n. delle risposte pervenute) | | | | | | | | | | tot |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | |
| Disponibilità e cortesia da parte di coloro che hanno risposto al telefono: | | | | | | 1 | 1 | 7 | 1 | 6 | 16 |
| incidenza % | | | | | | 6% | 6% | 44% | 6% | 38% | |
| Capacità di venire incontro agli utenti e di fornire informazioni chiare e complete: | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 16 |
| incidenza % | | | | | | 4 | 0 | 6 | 1 | 5 | |
| Se dovesse esprimere il suo livello di soddisfazione per il servizio di igiene urbana (raccolta dei rifiuti e pulizia delle strade) con un voto da 1 (per nulla soddisfatto/a) a 10 (completamente soddisfatto/a), quale voto sceglierrebbe? | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 95 |
| incidenza % | | | | | | 25% | 0% | 38% | 6% | 31% | |
| | | | 1 | 0 | 5 | 20 | 20 | 24 | 10 | 15 | |
| | | | 19% | | 5% | 21% | 21% | 25% | 11% | 16% | |

Suggerimenti

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

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