

CITTÀ METROPOLITANA DI GENOVA

**DIREZIONE AMBIENTE
UFFICIO CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI**

SITUAZIONE GESTIONALE

SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA

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

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

RICOGNIZIONE PERIODICA AL 16/12/2025

SOMMARIO

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

1. CONTESTO DI RIFERIMENTO

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

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

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

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

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

La L.R. n. 20/2023 (*"Disposizioni collegate alla legge di stabilità della Regione Liguria per l'anno finanziario 2024"*), all'art. 60, modificativo dei commi 62, 66 e 71 dell'art. 1 della legge n. 13/2023 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 Tigullio, essendo ancora vigente la gestione della tariffazione secondo regime tributario.

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

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

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

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

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

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

a. Raccolta e trasporto dei rifiuti urbani

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

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

b. Spazzamento e lavaggio delle strade

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

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

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

- Qualora attivato quale servizio integrativo e ai sensi di quanto previsto dall'art. 2.4 della Delibera ARERA 15/2022/R/Rif, l'implementazione e gestione di sportelli operativi e numeri di telefono dedicati agli utenti per:
 - 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.

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

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

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

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

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

f. Monitoraggio e controllo

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

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

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

- raccolta, trasporto e smaltimento amianto da utenze domestiche;
- derattizzazione;
- 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: l'affidamento del servizio è stato approvato con determina dirigenziale n. 900/2023 del 19/04/2023. L'avvio del servizio affidato è intervenuto il 01/02/2024 a seguito della stipula del contratto avvenuta il 19/12/2023. La durata dell'affidamento è di cinque anni, con opzione di rinnovo per altre cinque annualità.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

L'affidamento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani del Bacino del Tigullio non determina impatti sulle finanze di Città Metropolitana di Genova in quanto i costi sostenuti dal soggetto affidatario per il normale svolgimento delle attività oggetto di appalto, nonché per gli investimenti connessi, in coerenze 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 DEC esterno all'Amministrazione, viene effettuata trimestralmente la verifica della gestione e dell'erogazione del servizio reso attraverso l'analisi delle segnalazioni eventualmente effettuate, dei dati che periodicamente deve fornire il Gestore operativo, e di sopralluoghi effettuati direttamente sul territorio.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

2. IDENTIFICAZIONE SOGGETTO AFFIDATARIO

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

APRICA S.P.A.

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

OGGETTO SOCIALE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ULTERIORI INFORMAZIONI

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

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

3. ANDAMENTO ECONOMICO

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

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

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

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

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

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

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

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

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

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

Comune di Rapallo

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

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

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

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

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

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

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

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

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

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

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

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

6. CONSIDERAZIONI FINALI

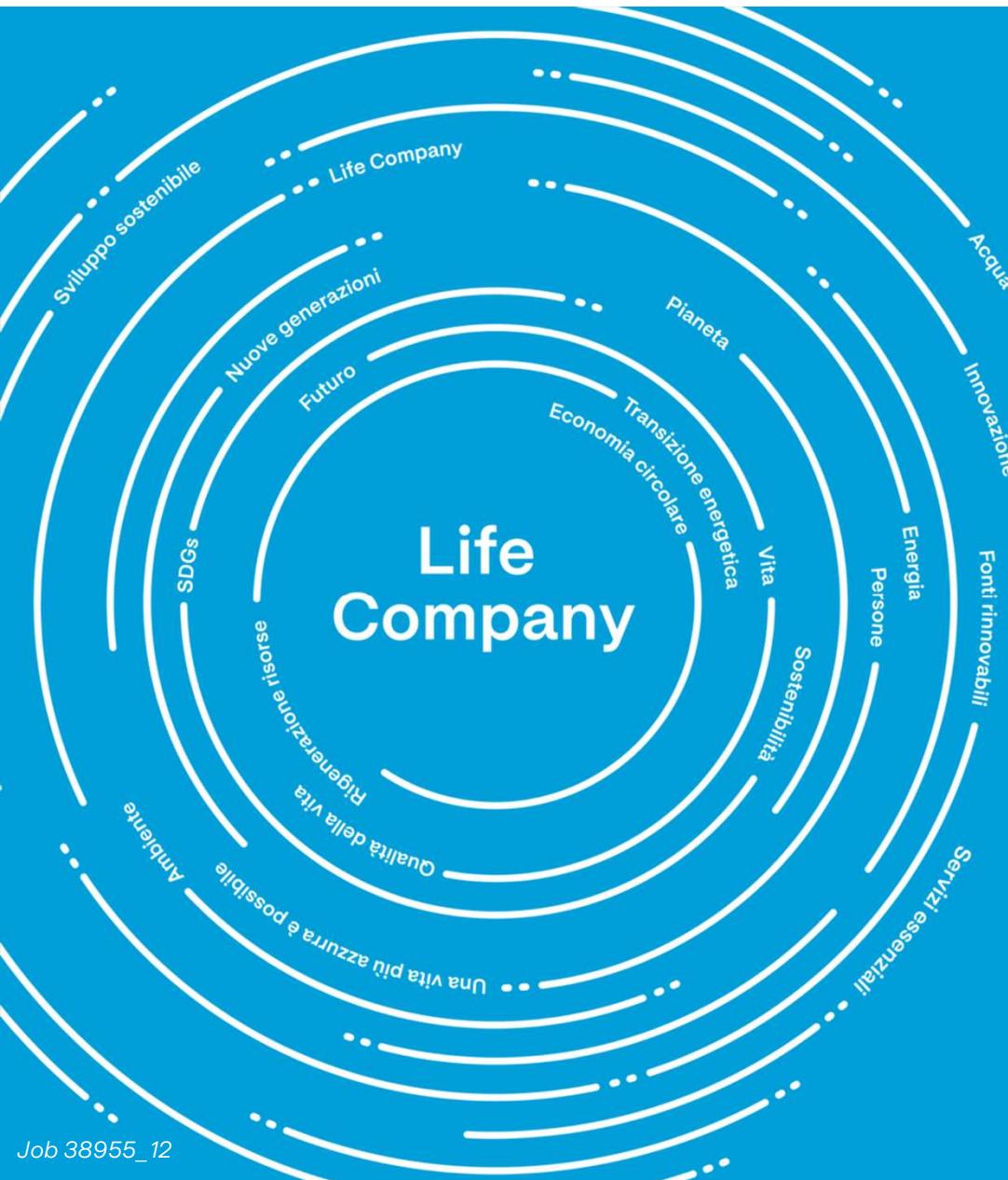
L'affidamento ha avuto inizio a partire dal 1° febbraio 2024, con la messa a regime dei servizi entro il primo anno di attività. Durante i controlli del servizio effettuati sul territorio, si è riscontrata una sostanziale e generale conformità dei servizi attivati e svolti.

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

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

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

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



Customer Satisfaction Aprica 2024

Comuni Liguri

17 aprile 2024



L'impianto di indagine

Gli obiettivi e gli snodi primari

Gli obiettivi dell'indagine sono stati:

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

Attraverso un modello che ha come finalità quello



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

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

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

Metodologia

L'indagine è stata realizzata tra il **18 novembre e il 20 dicembre 2024**.

Sono stati intervistati **1.457** utenti domestici tramite interviste telefoniche CATI e **430** i utenti NON domestici tramite interviste con metodologia mista telefonica CATI e face to face CAPI:

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

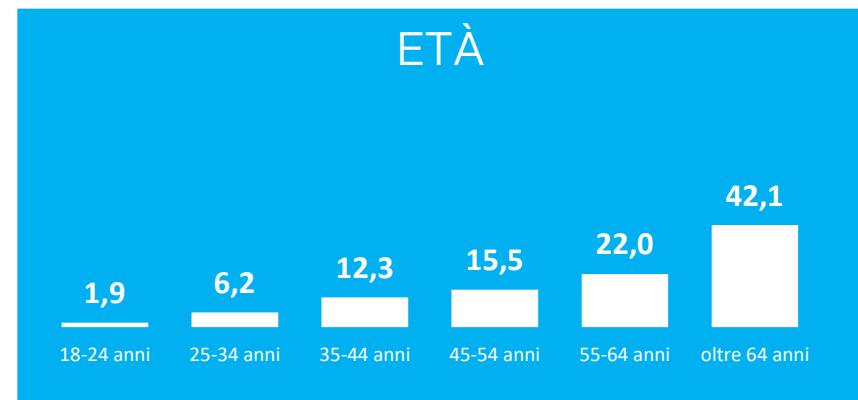
Nel report è riportato il confronto con il dato di **Benchmark**:

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

UTENZE DOMESTICHE

Il profilo degli intervistati

Dati socio demografici



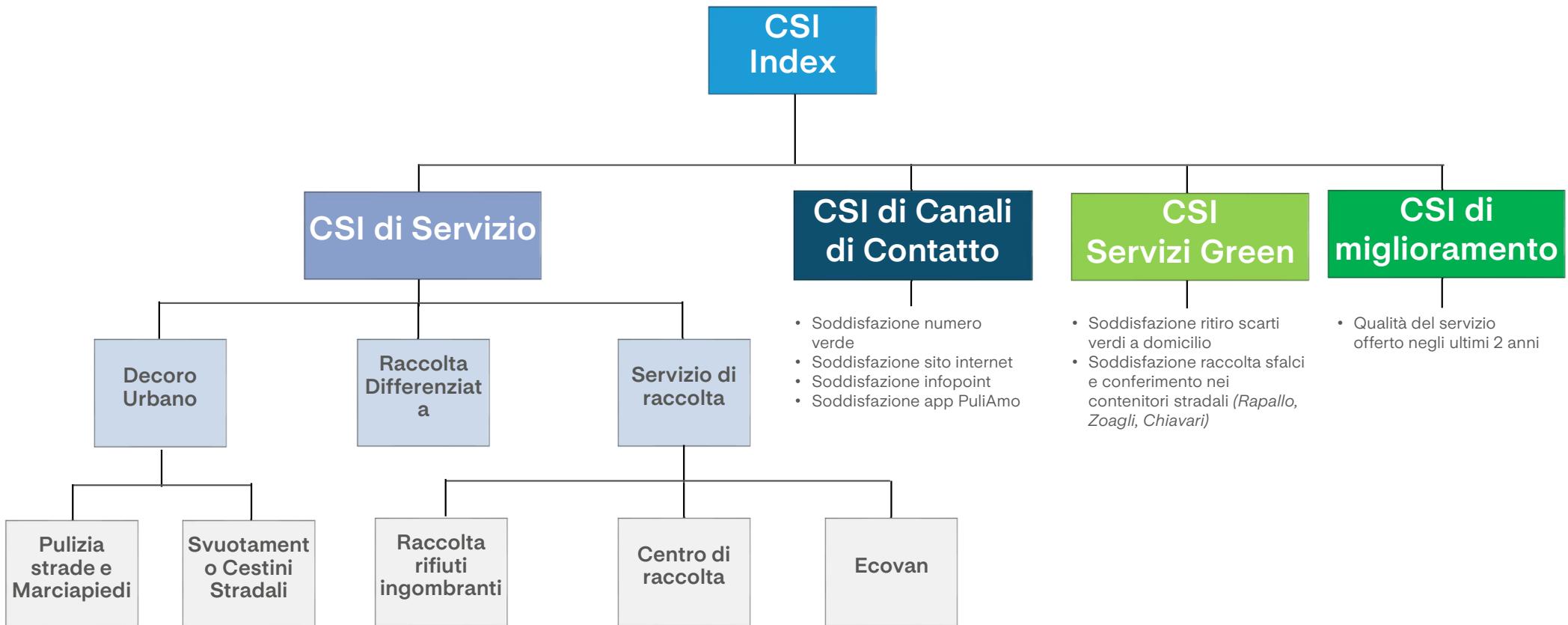
Capitolo 1

Gli indici di performance

6

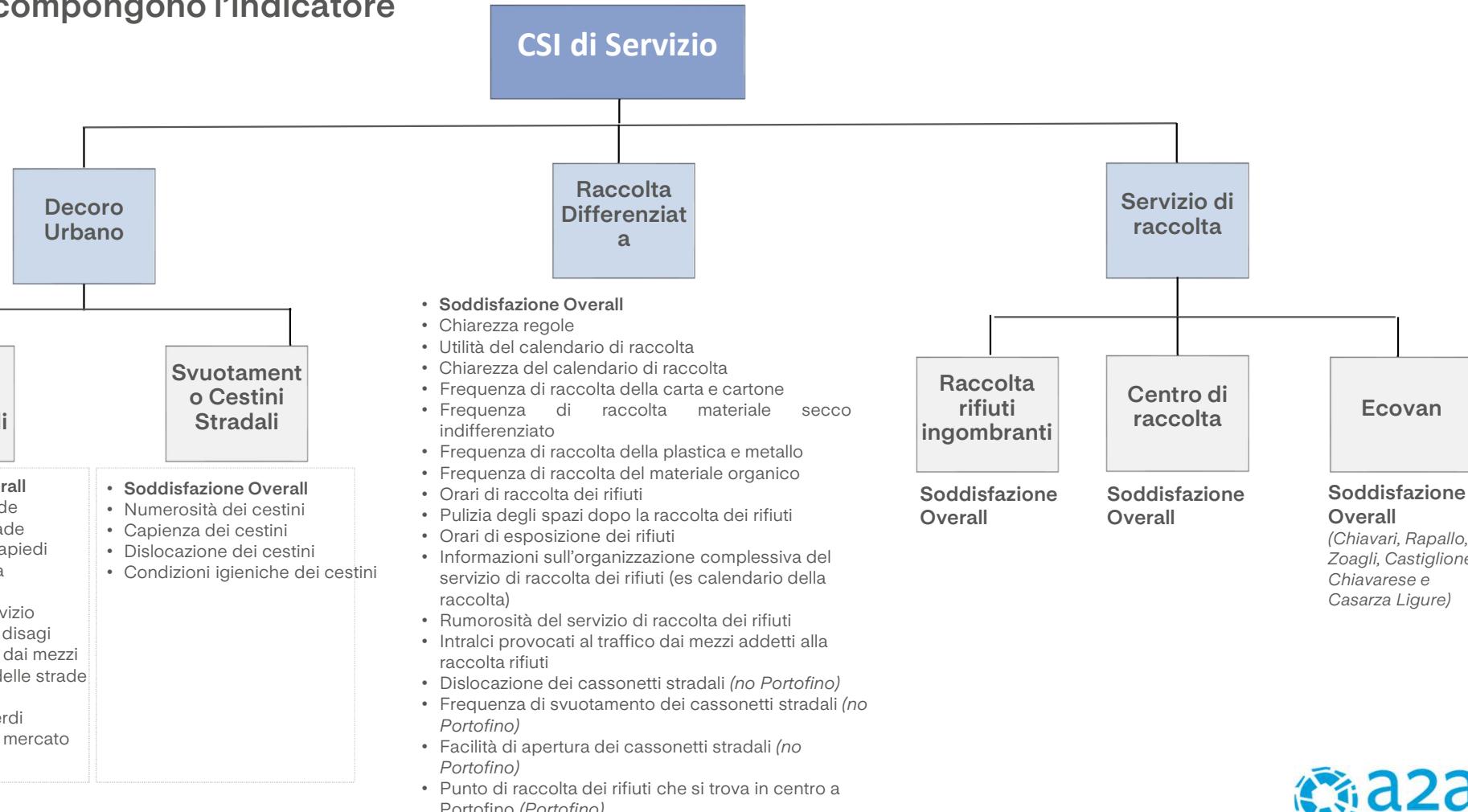
Il CSI INDEX

La composizione dell'indicatore



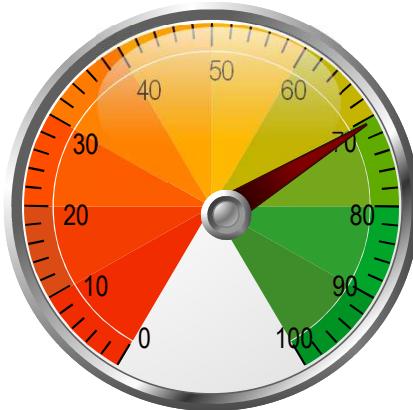
Il CSI di Servizio

I KPI che compongono l'indicatore



Il CSI INDEX COMPLESSIVO:

La valutazione di Aprica



CSI INDEX
COMPLESSIVO
70,9

CSI
DI SERVIZIO



CSI DI CANALI
DI CONTATTO



CSI
SERVIZI GREEN



CSI
DI MIGLIORAMENTO

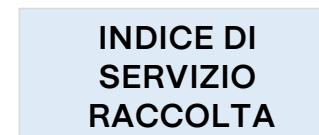
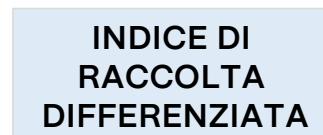


Il CSI di Servizio:

La valutazione sui servizi offerti da Aprica



- 66,8 CSI Pulizia Strade
- 65,2 CSI Svuotamento cestini



- 81,3 Raccolta rifiuti ingombranti
- 79,3 Centro di raccolta
- 83,4 Ecovan

Capitolo 2

La soddisfazione verso Aprica

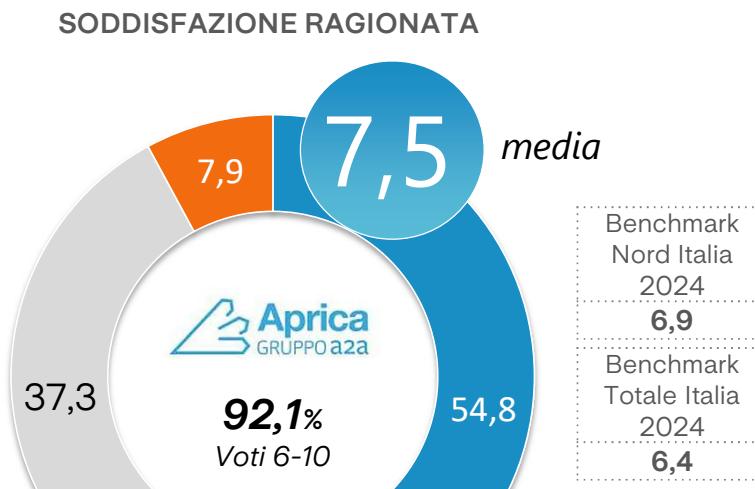
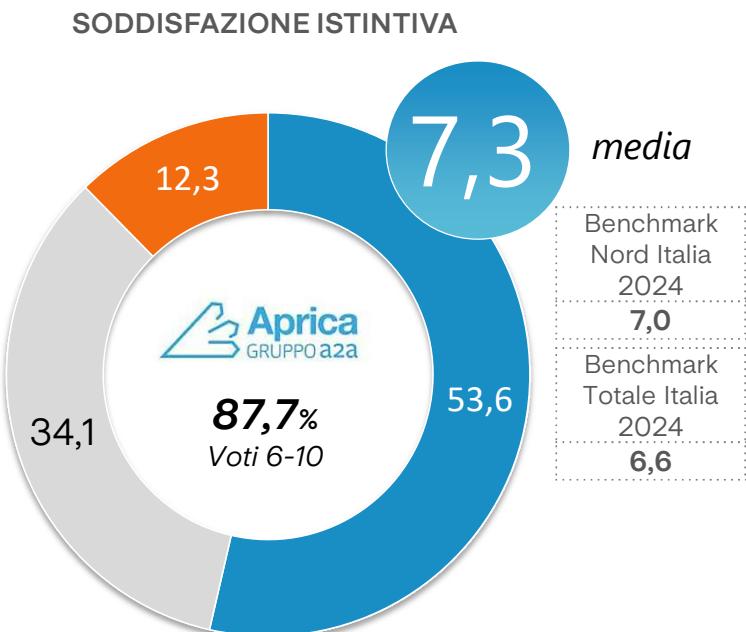
11

Soddisfazione complessiva istintiva e ragionata

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

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

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

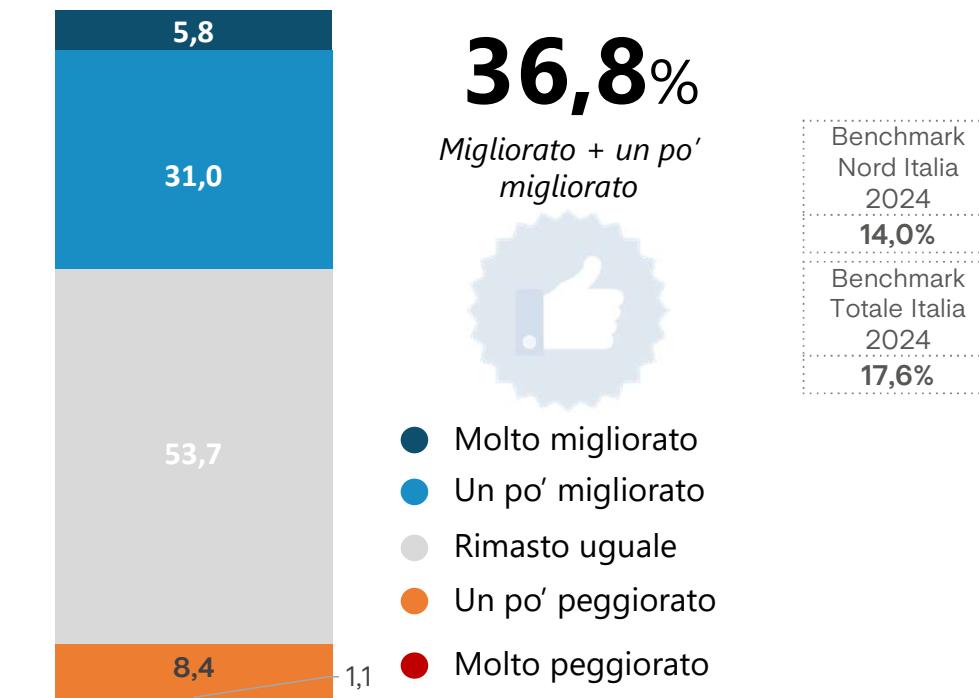


■ Somma 8-10 ■ Somma 6-7 ■ Somma 1-5

Qualità del servizio erogato negli ultimi due anni

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

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



Capitolo 3

I servizi erogati da Aprica

14

Capitolo 3.1

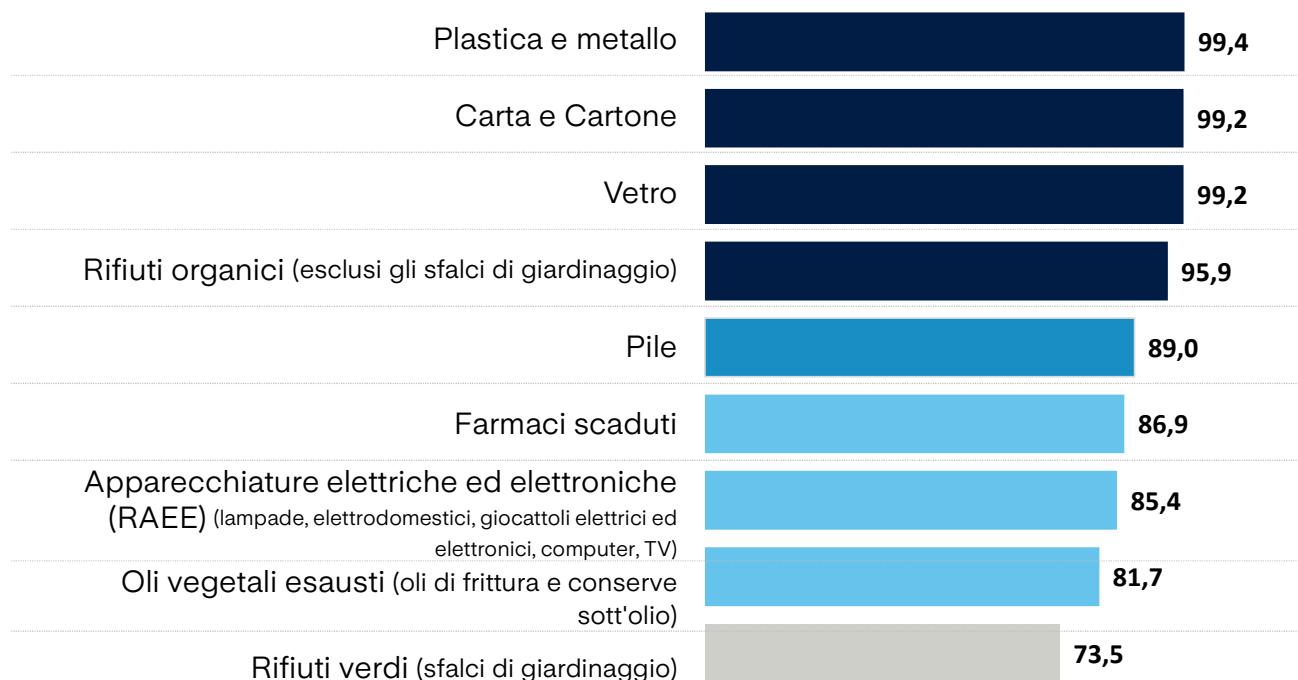
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta
rifiuti

15

I rifiuti di cui viene fatta la raccolta differenziata

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

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



Le modalità di differenziazione e il calendario

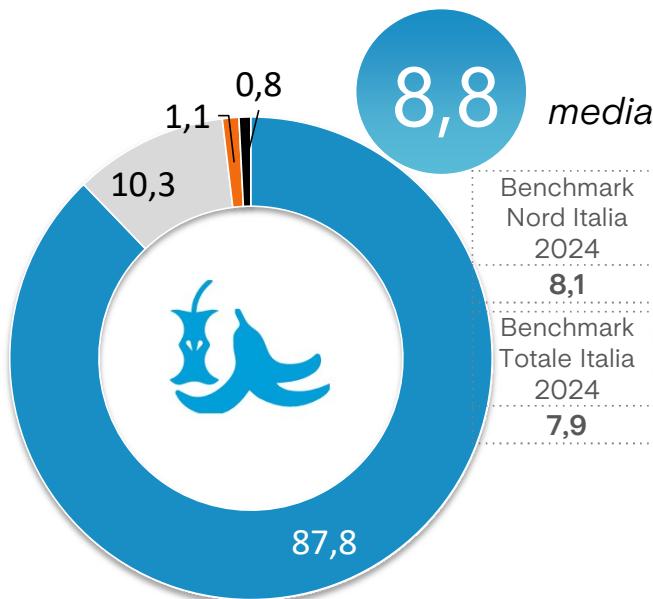
Molto chiare le modalità di differenziazione dei rifiuti, il calendario è molto utile e chiaro

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

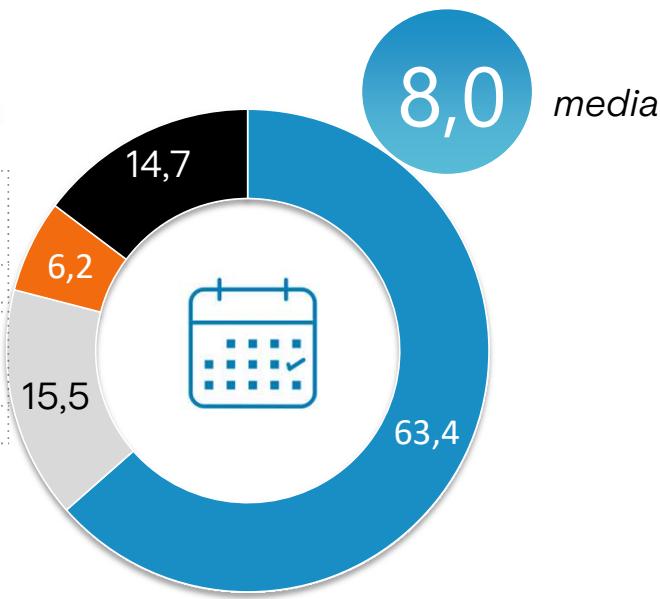
C.3 Quanto ritiene utile il calendario della raccolta che indica i giorni in cui vengono ritirate le diverse frazioni di rifiuto? - Scala da 1 a 10

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

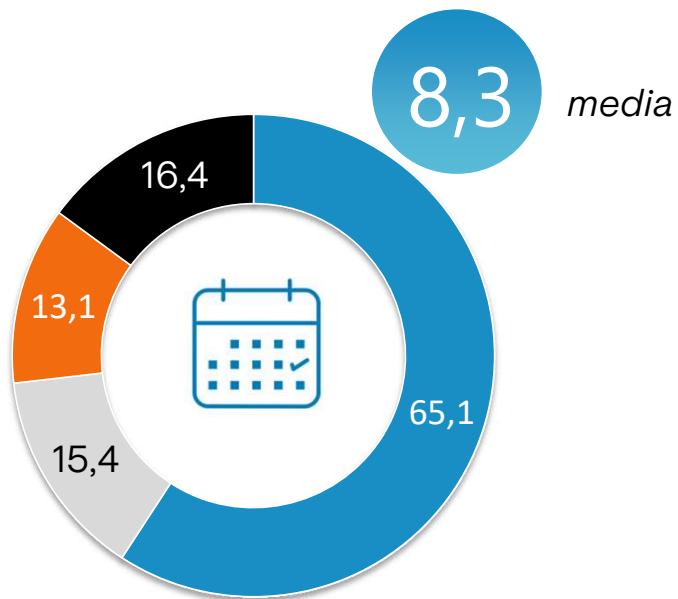
CONSAPEVOLEZZA DELLE MODALITÀ DIFFERENZIAZIONE



UTILITÀ DEL CALENDARIO



CHIAREZZA DEL CALENDARIO

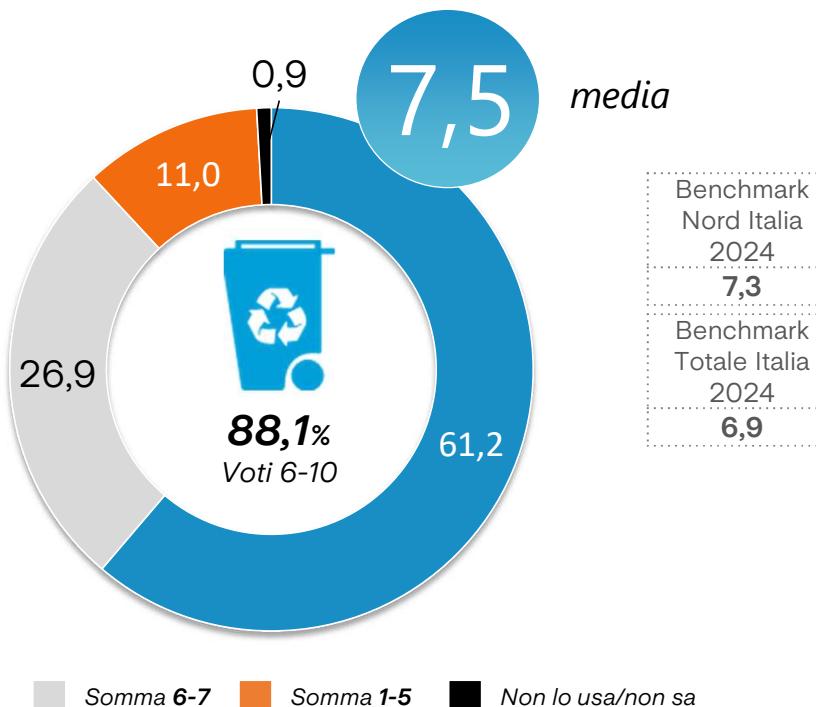


Soddisfazione Overall raccolta rifiuti

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

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

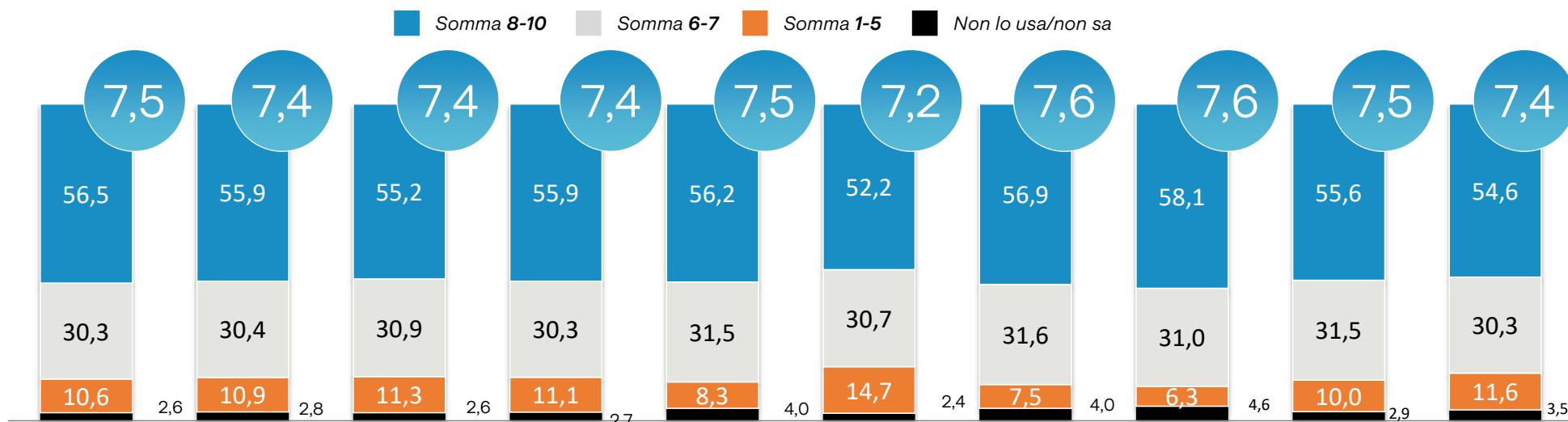
SODDISFAZIONE RACCOLTA RIFIUTI



Aspetti specifici della raccolta dei rifiuti

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

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



Valore medio
Benchmark Nord Italia 2024

7,1

7,2

6,5

7,4

7,3

6,8

6,9

Valore medio
Benchmark Totale Italia 2024

6,8

6,9

6,0

7,0

6,8

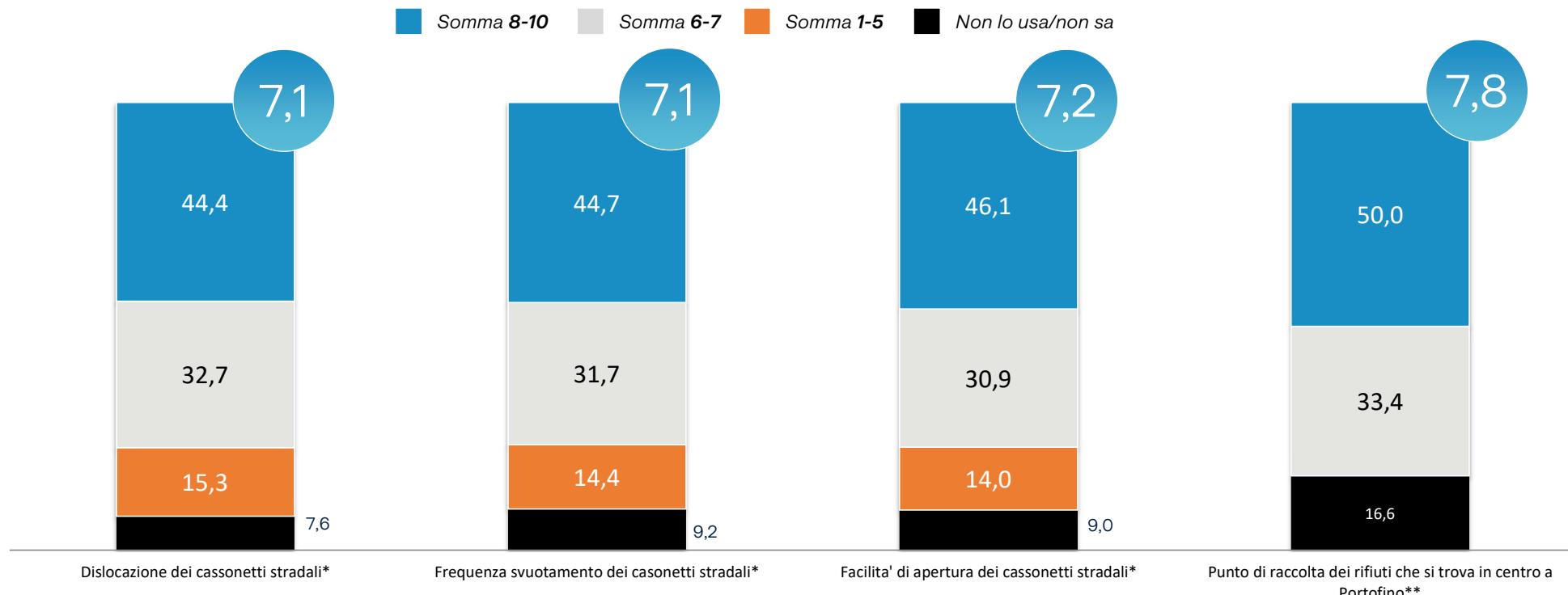
6,5

6,5

Aspetti specifici dei cassonetti stradali di conferimento rifiuti

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

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



Valori %. Base: * in tutti i comuni tranne Portofino

** solo il comune di Portofino, base esigua

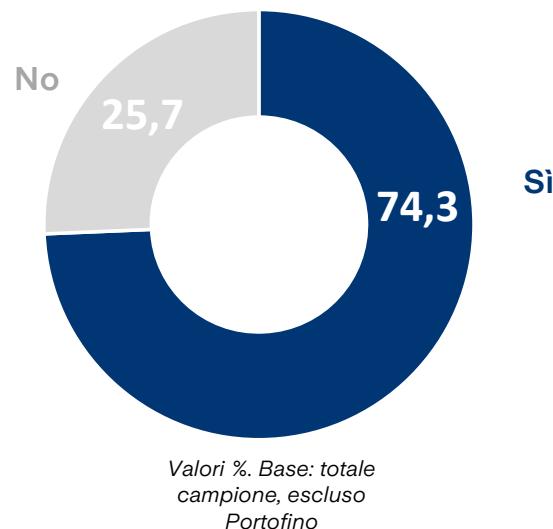
Lo smaltimento degli oli domestici

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

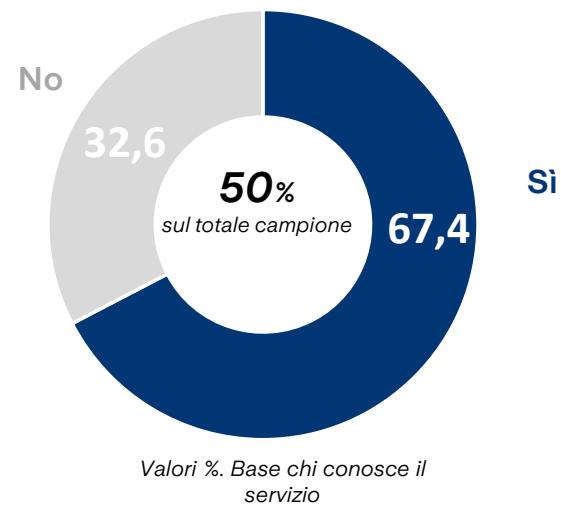
C.9 I cittadini possono raccogliere gli oli utilizzati per la preparazione degli alimenti o la conservazione dei cibi in bottiglie di plastica e poi conferirli nei punti raccolta dislocati sul territorio. Lei era al corrente di questo servizio?

C.10 L'ha mai utilizzato?

CONOSCENZA SERVIZIO SMALTIMENTO OLI



UTILIZZO DEL SERVIZIO SMALTIMENTO OLI



Capitolo 3.2

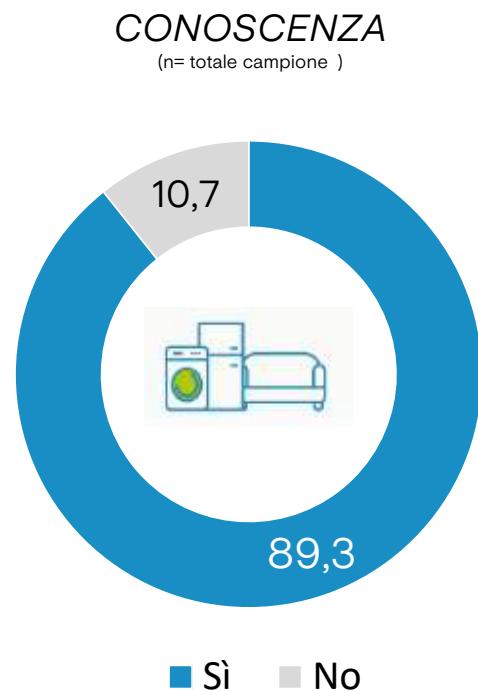
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta dei
rifiuti ingombranti a domicilio

22

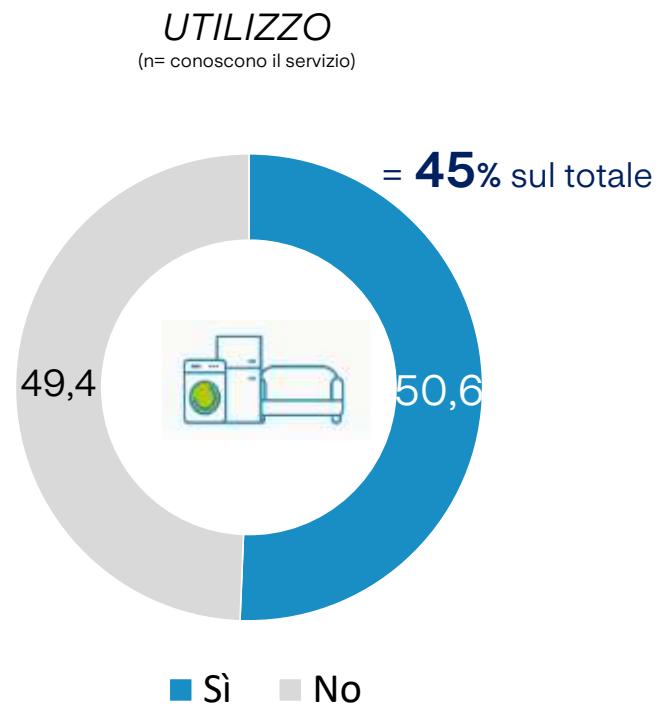
Conoscenza e utilizzo del servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti

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

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



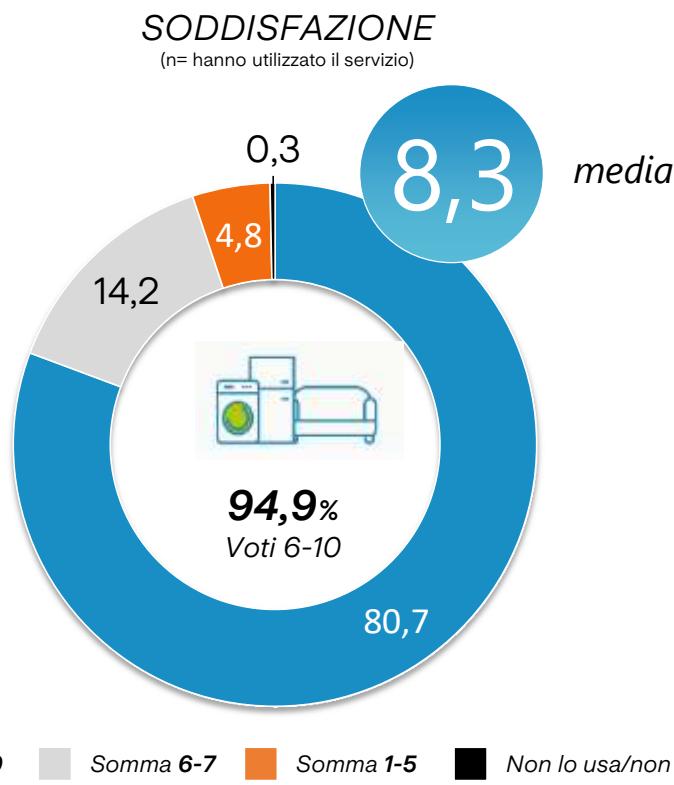
G. F.3 Nel corso dell'ultimo anno, ha utilizzato il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio?



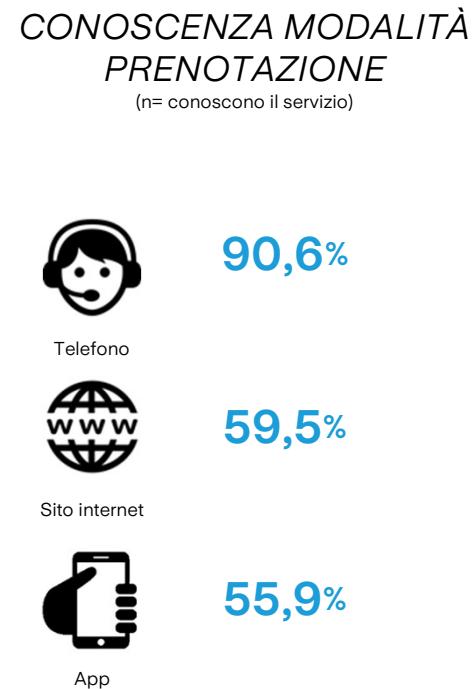
Soddisfazione verso il servizio di ritiro a domicilio degli ingombranti e conoscenza delle modalità di prenotazione

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

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



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



Capitolo 3.3

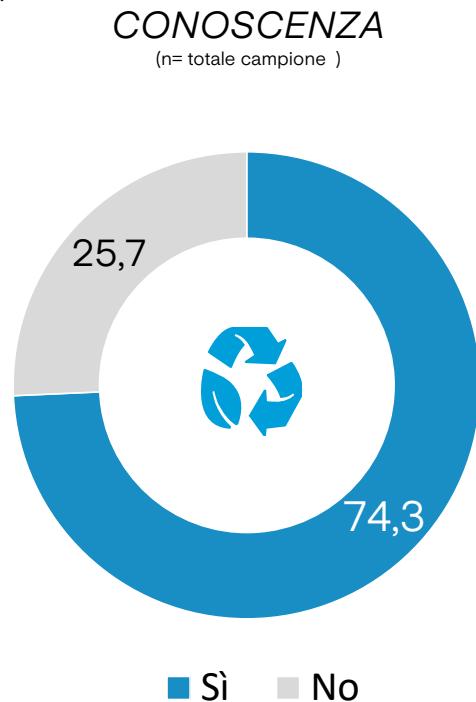
DATI DI DETTAGLIO: Il Centro di
Raccolta

25

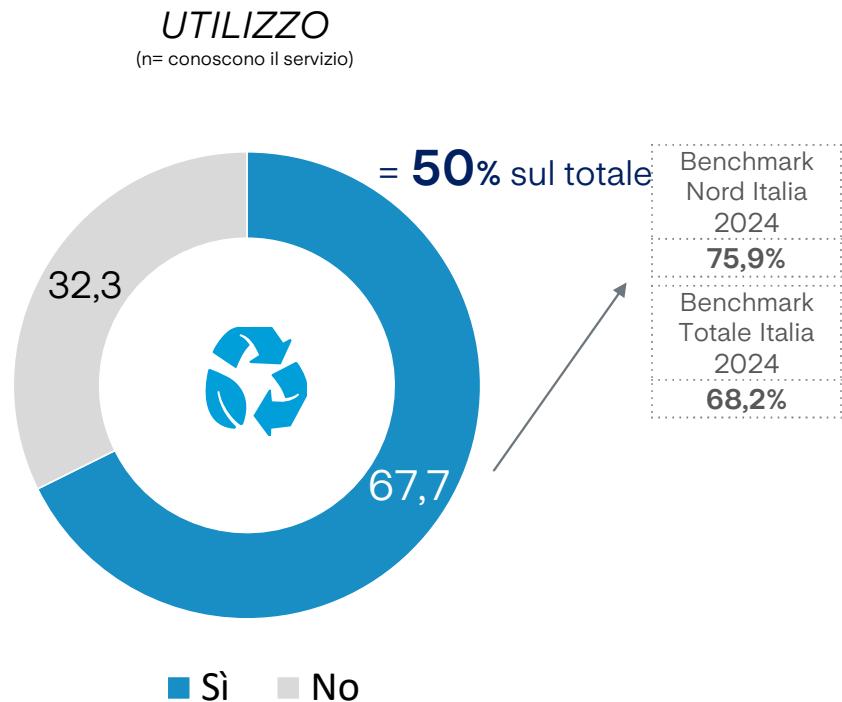
Conoscenza e utilizzo del Centro di Raccolta

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

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



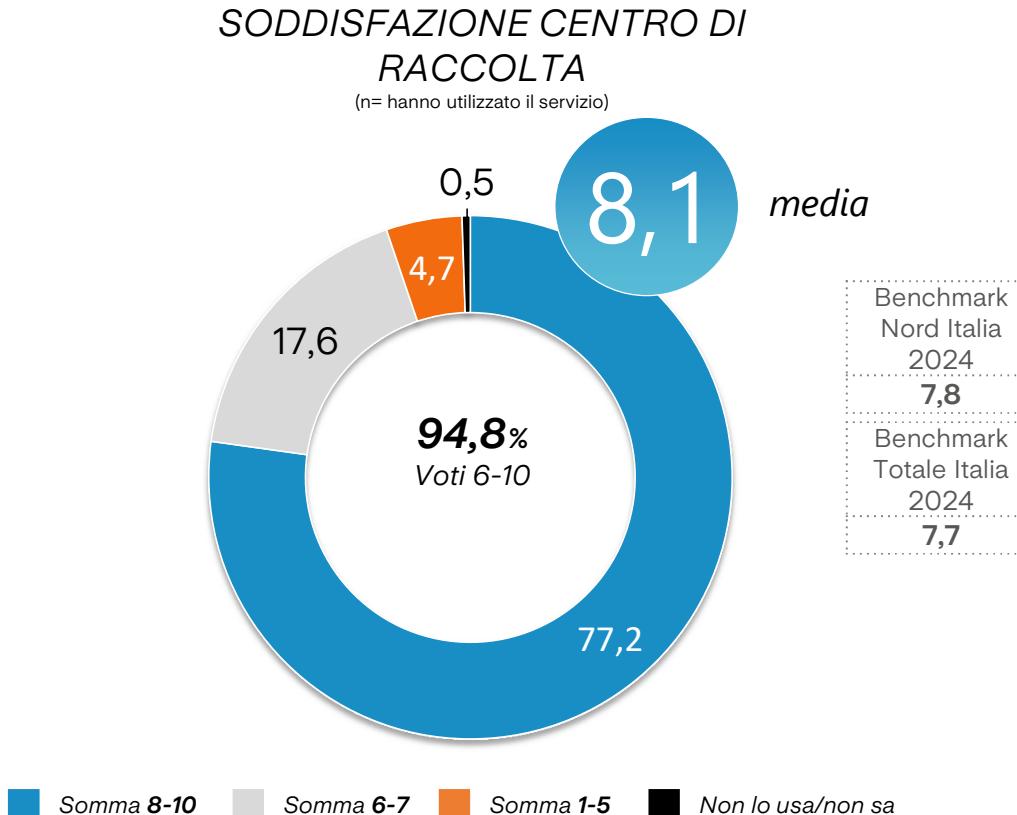
G.2 L'ha mai utilizzato?



Soddisfazione verso il Centro di Raccolta

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

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



Capitolo 3.4

DATI DI DETTAGLIO: Il furgone Ecovan

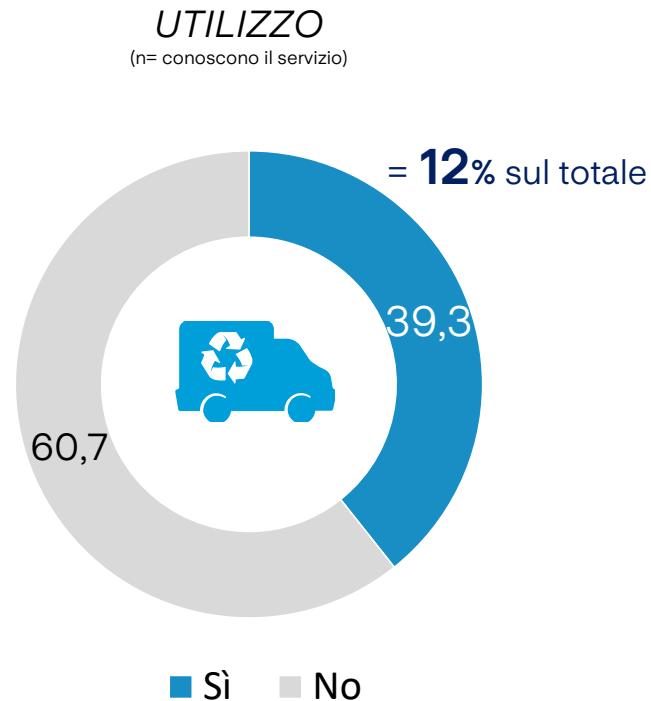
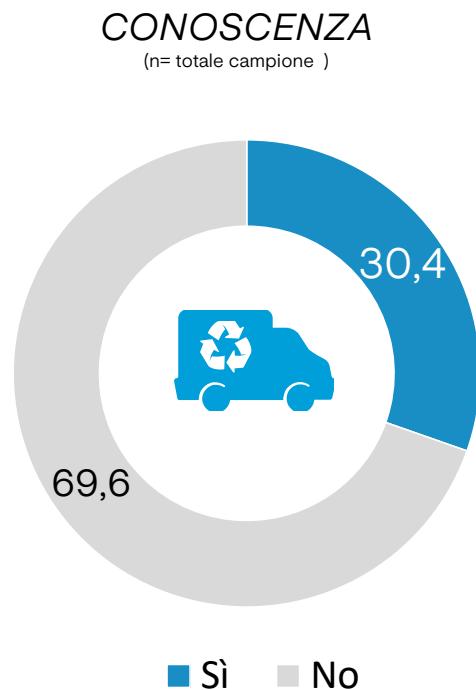
28

Conoscenza e utilizzo del furgone Ecovan

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

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

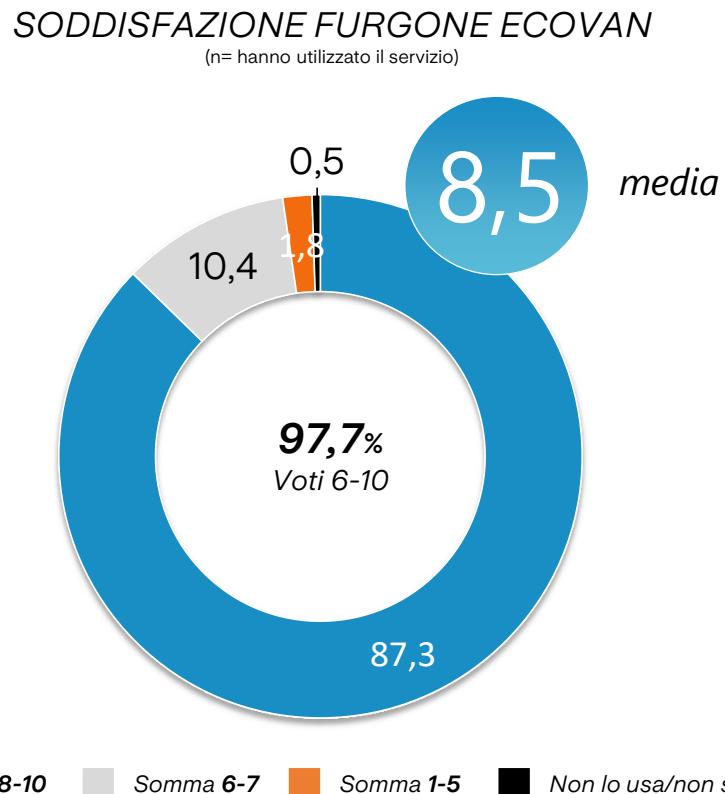
H.2 Nell'ultimo anno ha mai utilizzato il servizio Ecovan?



Soddisfazione verso il furgone Ecovan

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

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



Capitolo 3.5

DATI DI DETTAGLIO: La pulizia di
strade e marciapiedi

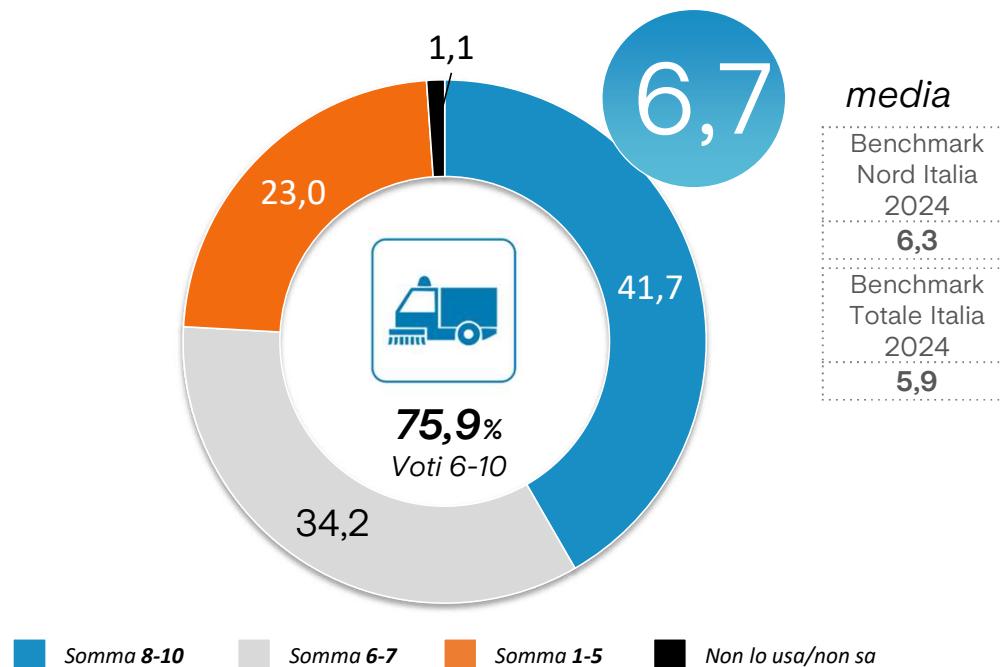
31

Soddisfazione overall pulizia strade e marciapiedi

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

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

SODDISFAZIONE PULIZIA STRADE

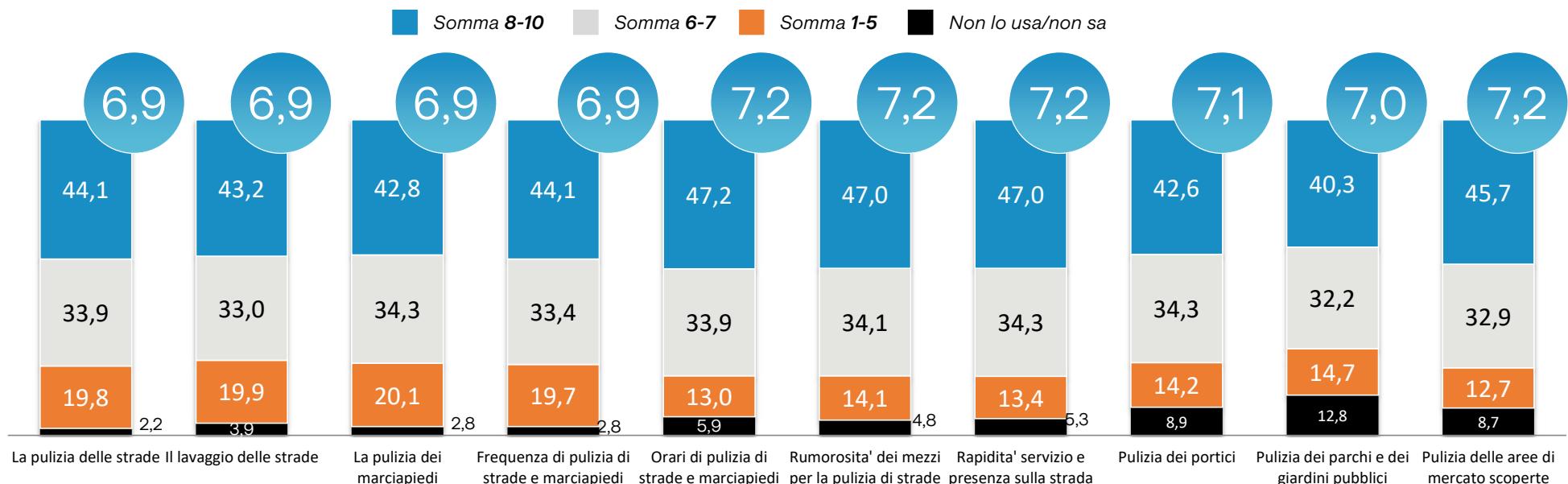


Valori %. Base: totale campione

Aspetti specifici della pulizia di strade e marciapiedi

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

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



Valore medio
Benchmark Nord
Italia 2024 **6,1**

Valore medio
Benchmark Totale
Italia 2024 **5,7**



Valori %. Base: totale campione



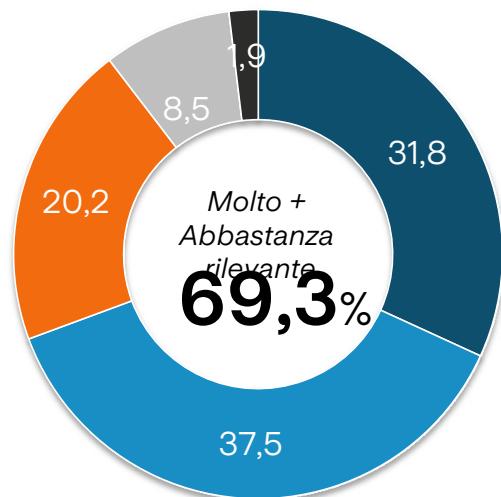
Le deiezioni canine

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

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

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

Rilevanza del problema delle deiezioni canine



Responsabilità

Ai proprietari dei cani

che sono maleducati e non si preoccupano di raccogliere i bisogni dei propri animali

80,5%

Sia ad Aprica

(che potrebbe lavare strade e marciapiedi meglio e più spesso) sia ai proprietari dei cani
(che potrebbero essere più civili)

9,3%

Alla carenza di distributori di sacchetti per la raccolta delle deiezioni canine

1,9%

Ad Aprica che non effettua spesso e correttamente la pulizia di strade e marciapiedi

0,6%

Non sa/non risponde

7,7%

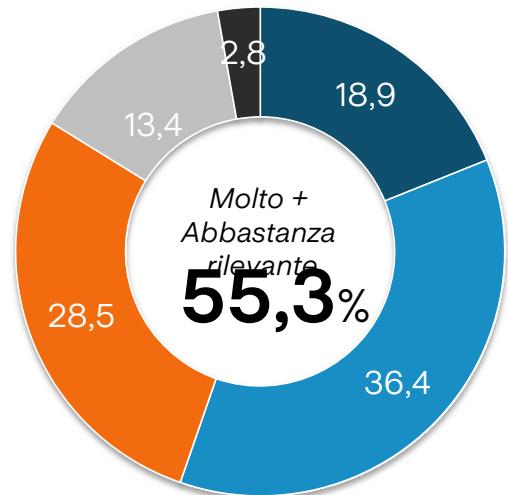
I mozziconi di sigaretta

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

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

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

Rilevanza del problema dei mozziconi di sigaretta



Valori %. Base: totale campione

Responsabilità

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

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

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

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

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

35



Capitolo 3.6

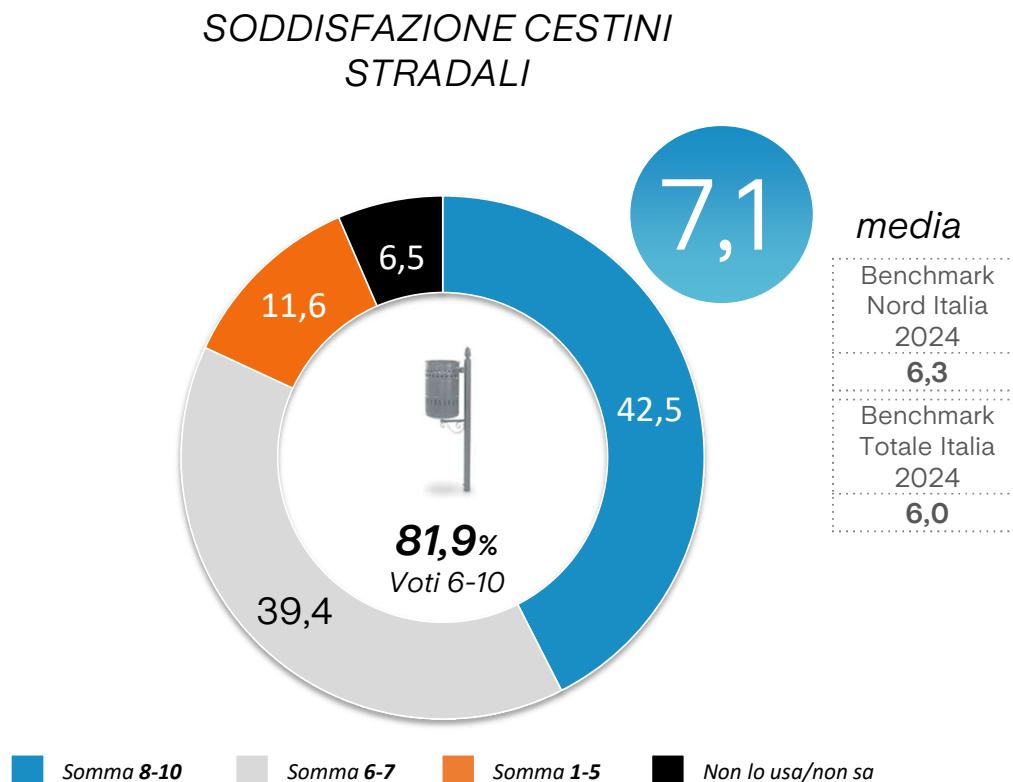
DATI DI DETTAGLIO: I cestini
stradali

36

Soddisfazione Overall svuotamento cestini stradali

La valutazione sui cestini è buona

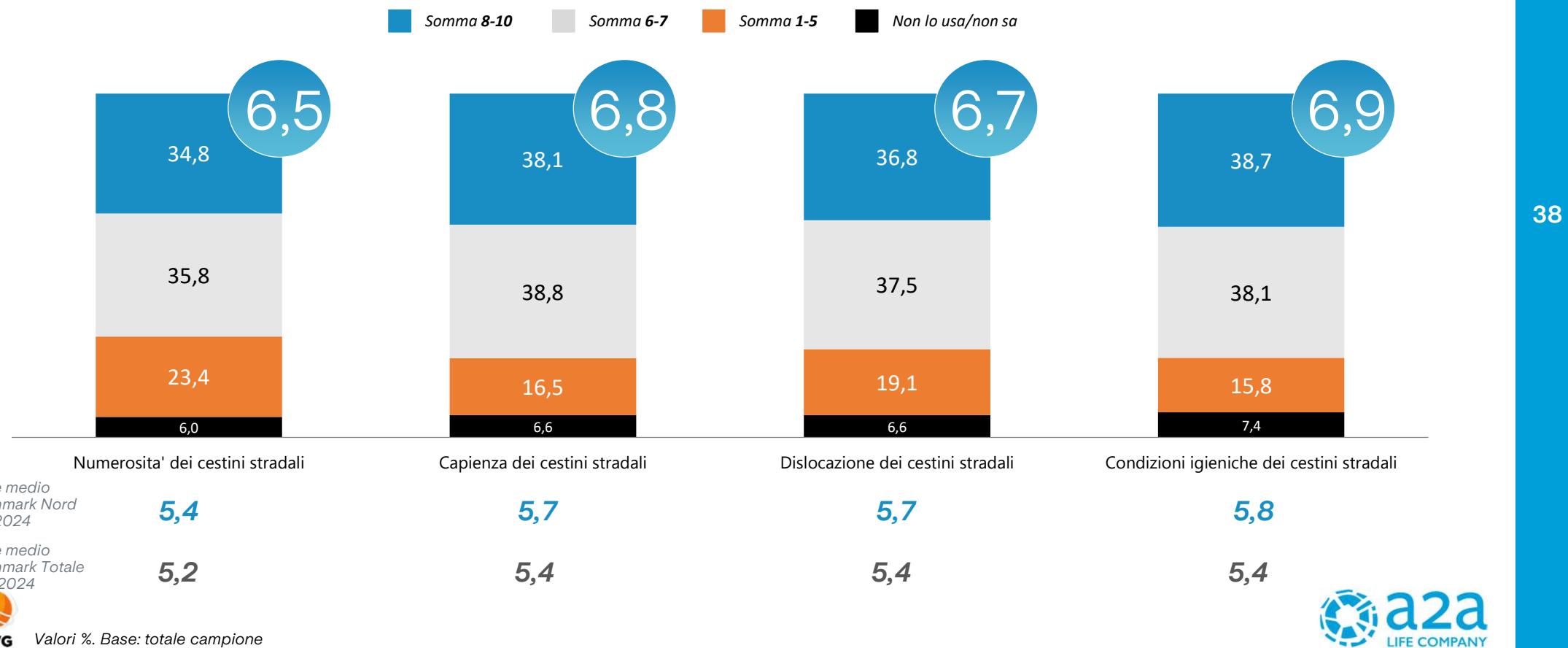
E.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10



Aspetti specifici svuotamento dei cestini

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

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



Capitolo 3.7

DATI DI DETTAGLIO: Servizi
specifici dei singoli comuni

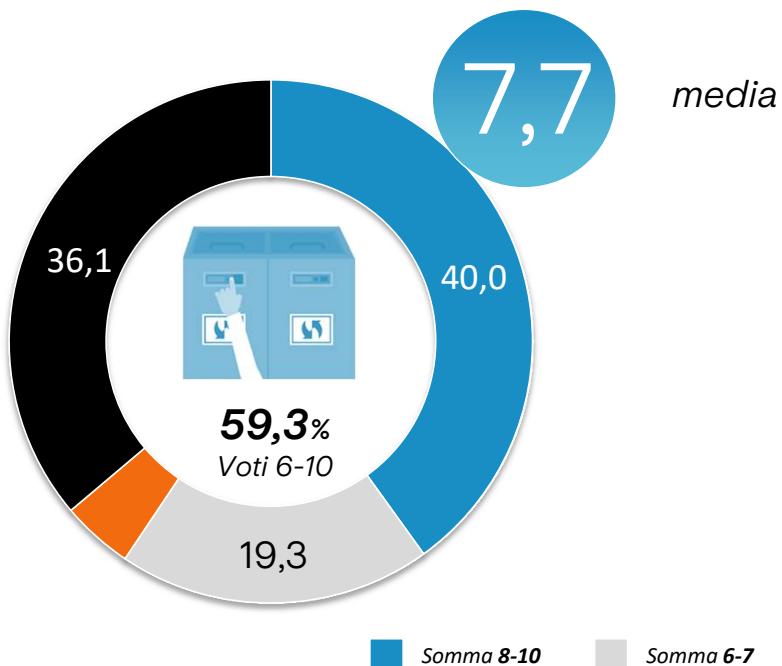
39

Soddisfazione Overall isole informatizzate a Lavagna e Chiavari

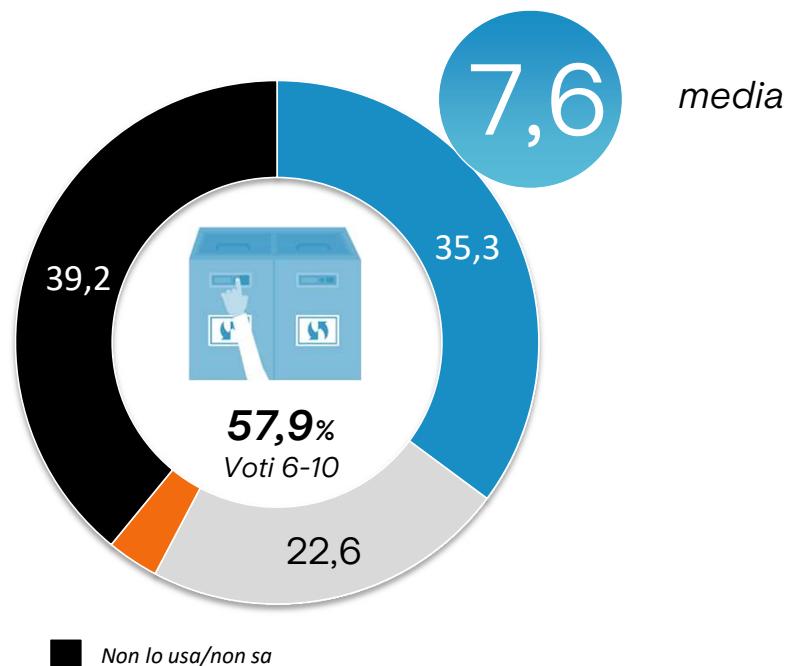
La valutazione sulle isole informatizzate è positiva, ma ancora pochi le usano

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

SODDISFAZIONE ISOLE
INFORMATIZZATE
Lavagna



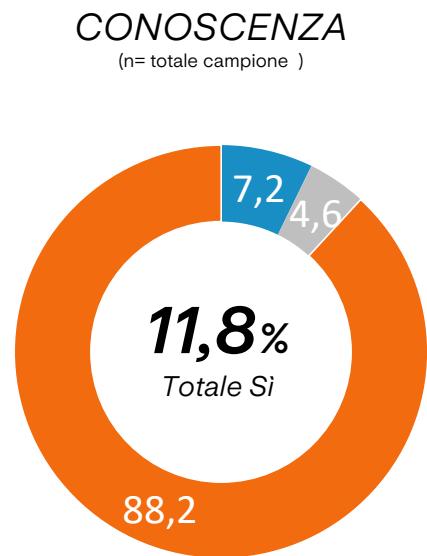
SODDISFAZIONE ISOLE
INFORMATIZZATE
Chiavari



Conoscenza e Soddisfazione Overall Steward ambientale

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

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

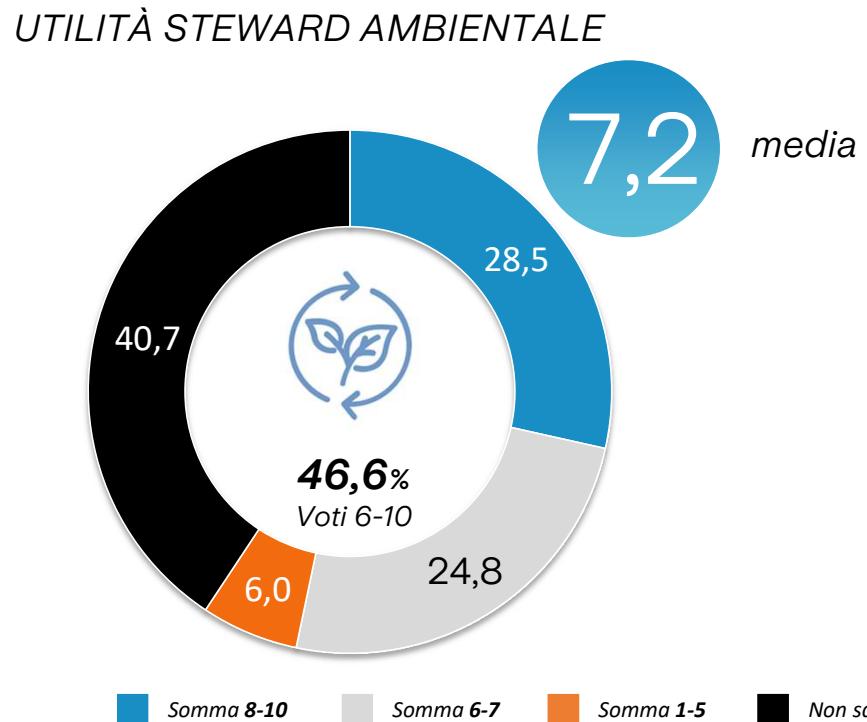


- Si', lo conoscevo e mi è capitato di vederlo in giro per il comune
- Si', lo conoscevo ma non l'ho mai visto in giro per il comune
- No, non lo conoscevo



Valori %. Base: totale campione

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

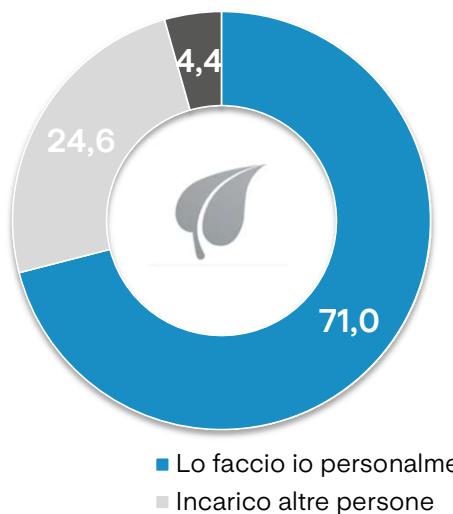


Il servizio sfalci verde

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

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

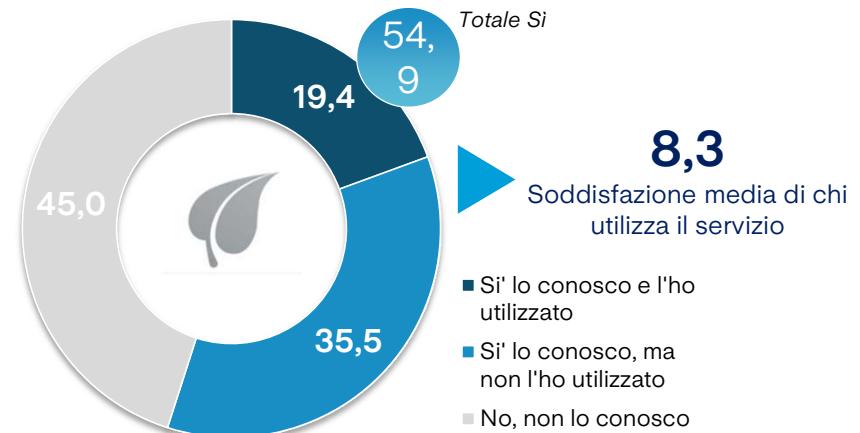
CHI SI OCCUPA DEL GIARDINO



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



CONOSCENZA E UTILIZZO DEL SERVIZIO DI RITIRO DEGLI SFALCI VERDI



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

CHIAVARI
ZOAGLI

7,4
9,0



Capitolo 4

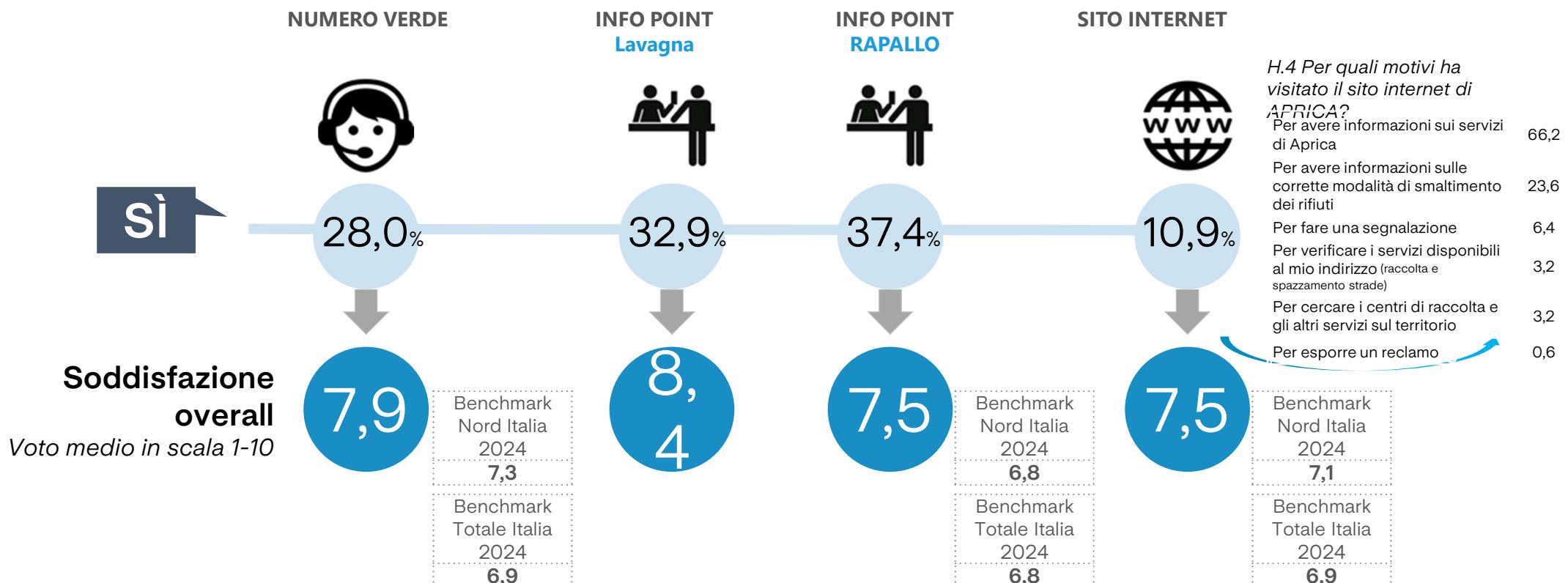
I canali di contatto con Aprica

43

I canali di contatto: utilizzo e soddisfazione –

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

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



Conoscenza e utilizzo dei social media Aprica

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

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

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

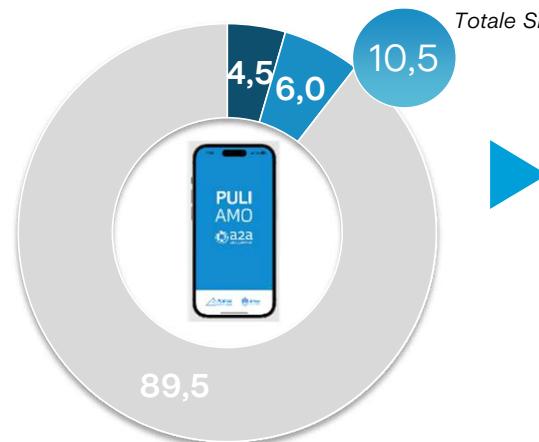
FACEBOOK



20,2%
Segue la pagina FB di Aprica (sul 6,9%)
3,0%
Ha contattato Aprica tramite la pagina Facebook (sul 6,9%)

■ Si la conosco ■ No, non la conosco

APP PULIAMO



■ Si', la conosco e la ho scaricata
■ Si', la conosco ma non la ho scaricata
■ No, non la conosco

50,8%
Ha contattato Aprica tramite la App PuliAmo (sul 4,5%)
7,8
Soddisfazione media per la App
(da parte di chi l'ha scaricata)

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

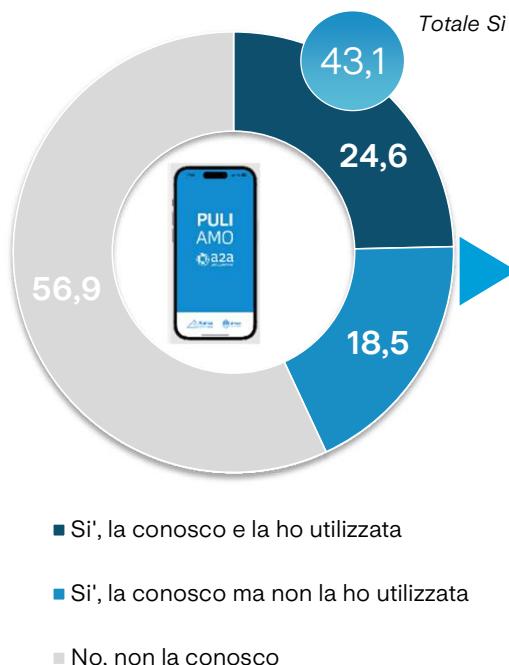


Valori %. Base: totale campione

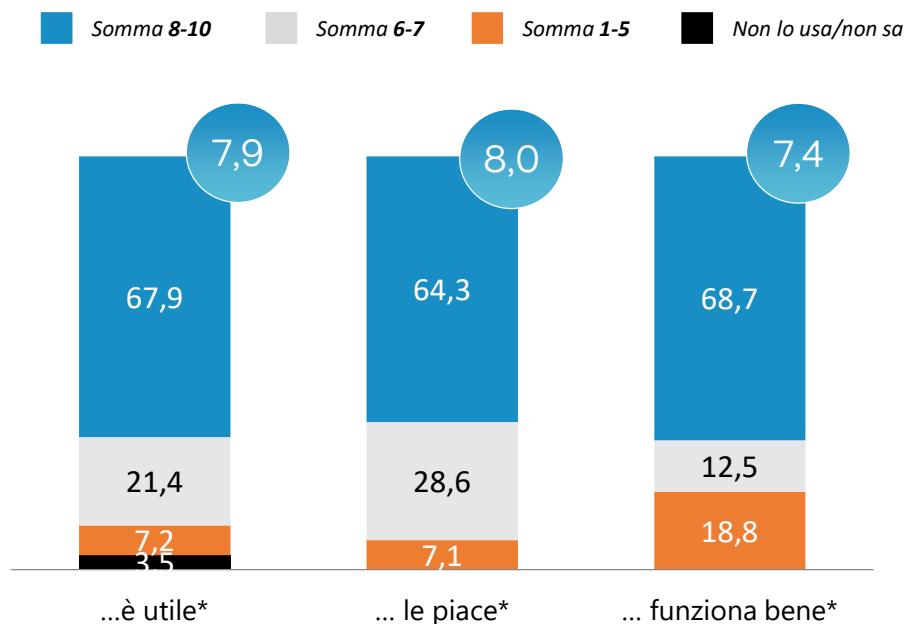
Dettaglio sulla app PuliAmo di Aprica

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

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



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

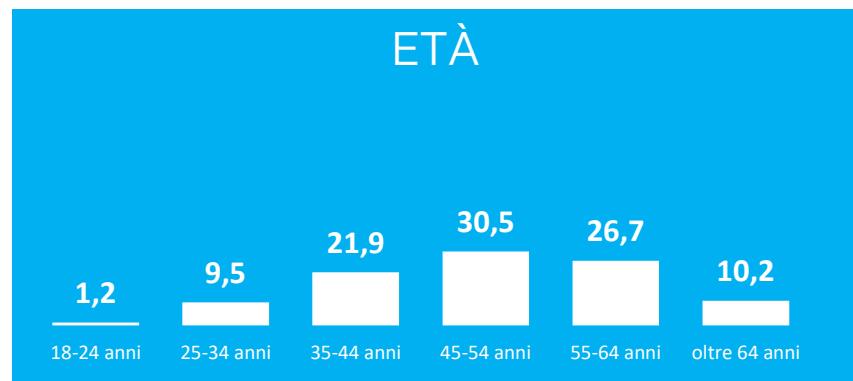


UTENZE COMMERCIALI

47

Il profilo degli intervistati

Dati socio demografici



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

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

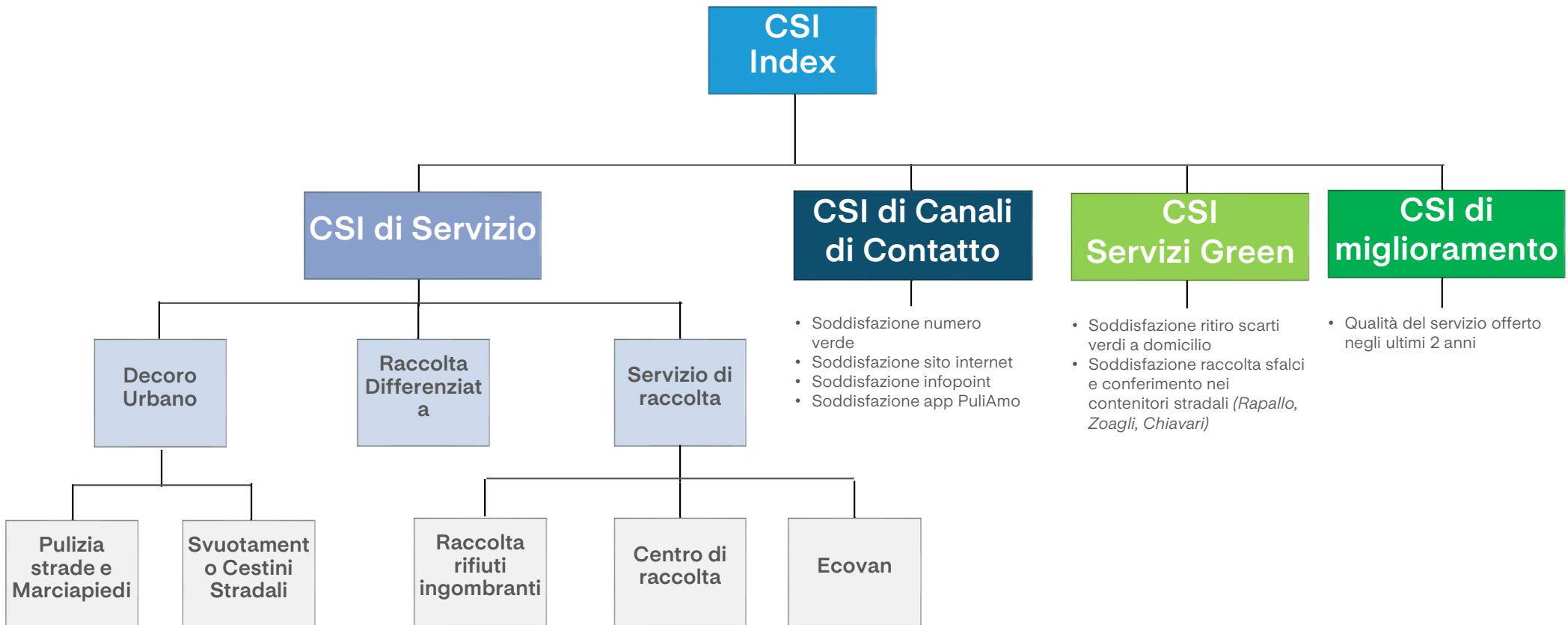
Capitolo 1

Gli indici di performance

49

Il CSI INDEX

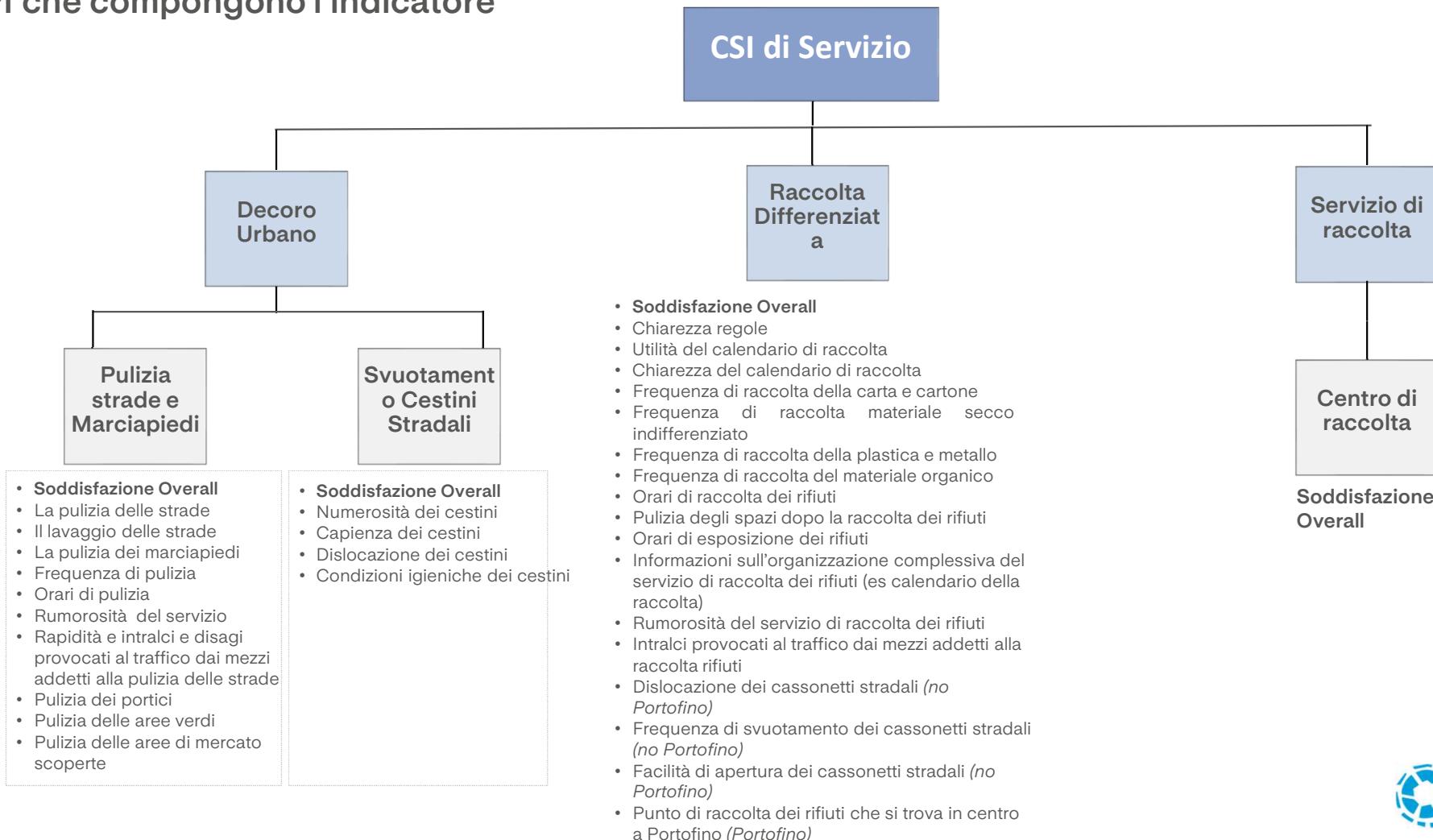
La composizione dell'indicatore



50

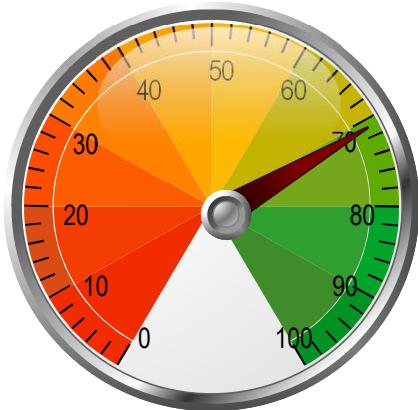
Il CSI di Servizio

I KPI che compongono l'indicatore



Il CSI INDEX COMPLESSIVO

La valutazione di Aprica

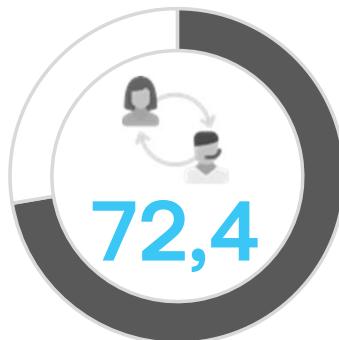


CSI INDEX
COMPLESSIVO
69,3

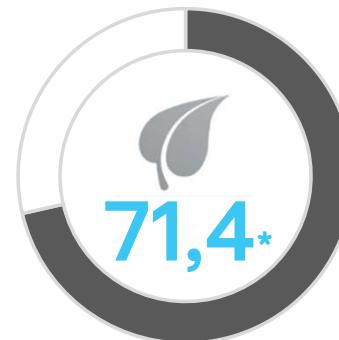
CSI
DI SERVIZIO



CSI DI CANALI
DI CONTATTO



CSI
SERVIZI GREEN



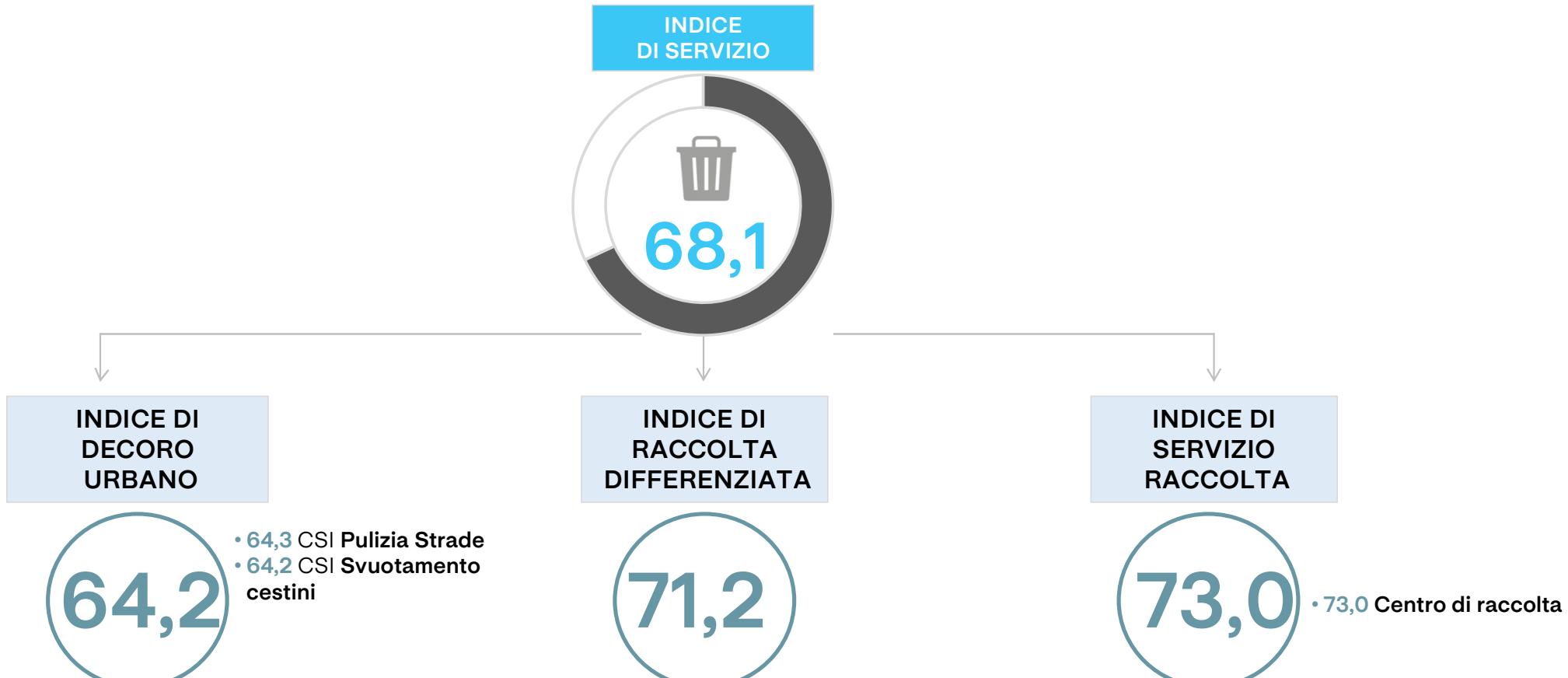
CSI
DI MIGLIORAMENTO



** Base esigua*

Il CSI di Servizio

La valutazione sui servizi offerti da Aprica



Capitolo 2

La soddisfazione verso Aprica

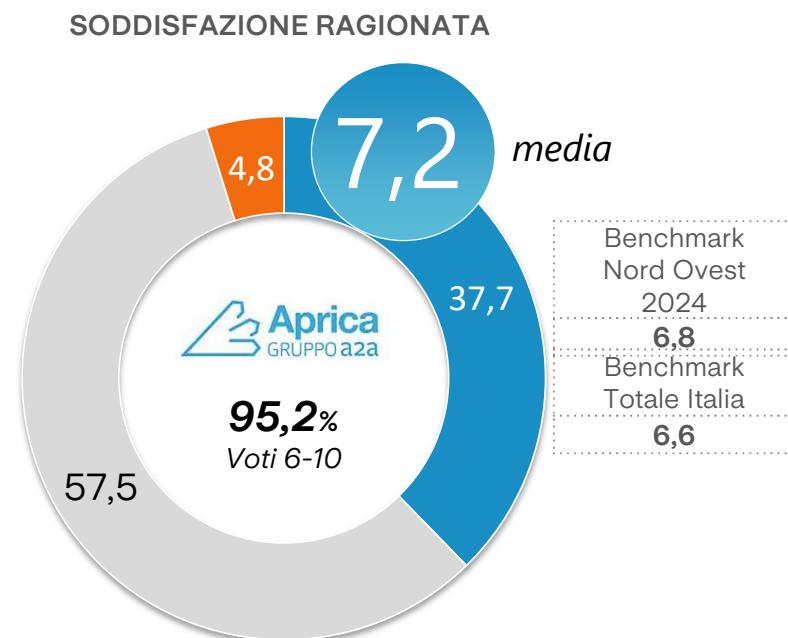
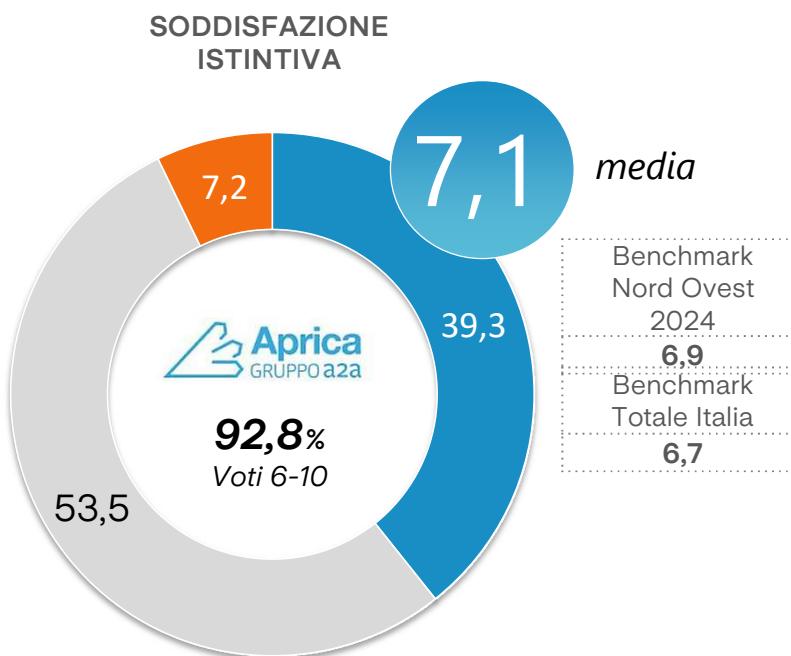
54

Soddisfazione complessiva istintiva e ragionata

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

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

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



■ Somma 8-10 ■ Somma 6-7 ■ Somma 1-5



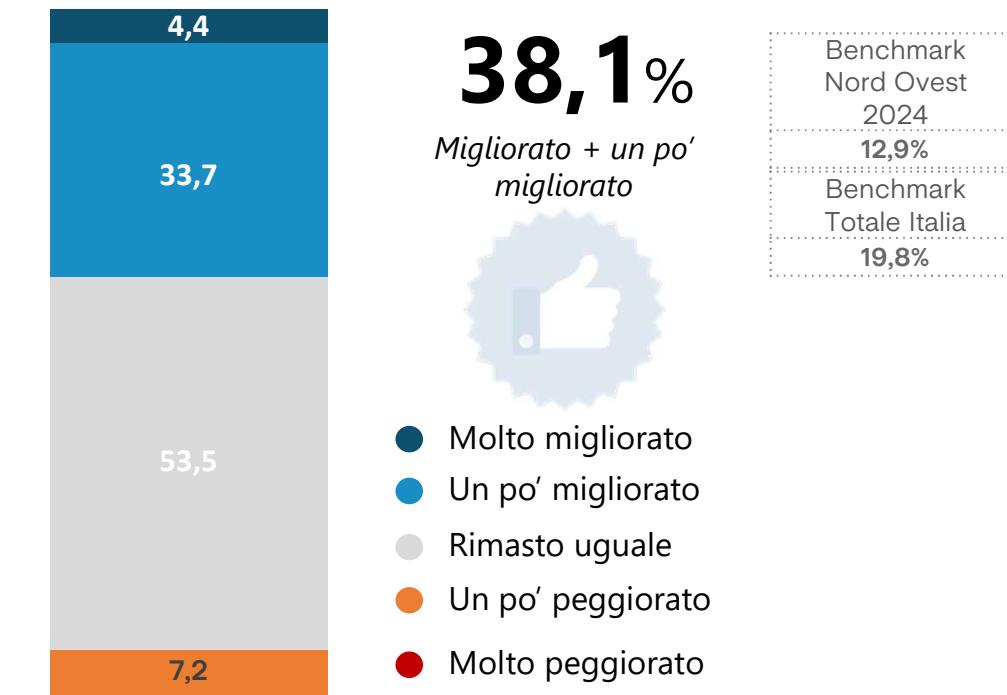
Valori %. Base: totale campione



Qualità del servizio erogato negli ultimi due anni

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

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



Capitolo 3

I servizi erogati da Aprica

57

Capitolo 3.1

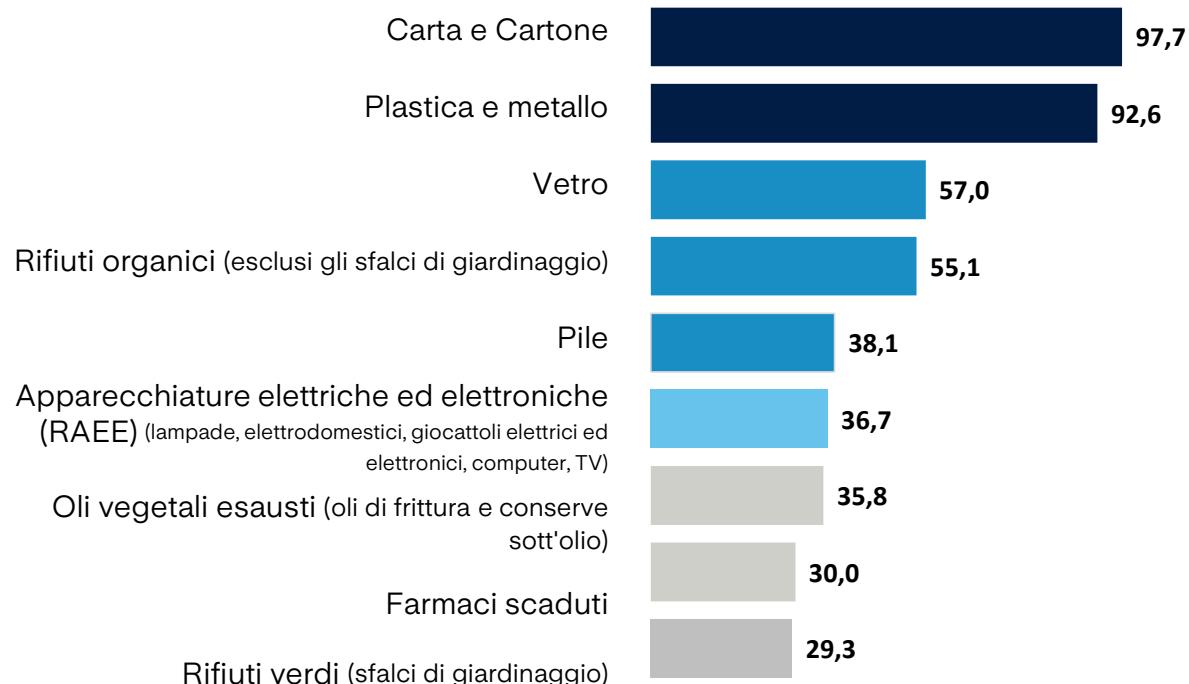
DATI DI DETTAGLIO: La raccolta
rifiuti

58

I rifiuti di cui viene fatta la raccolta differenziata

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

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



Le modalità di differenziazione e il calendario

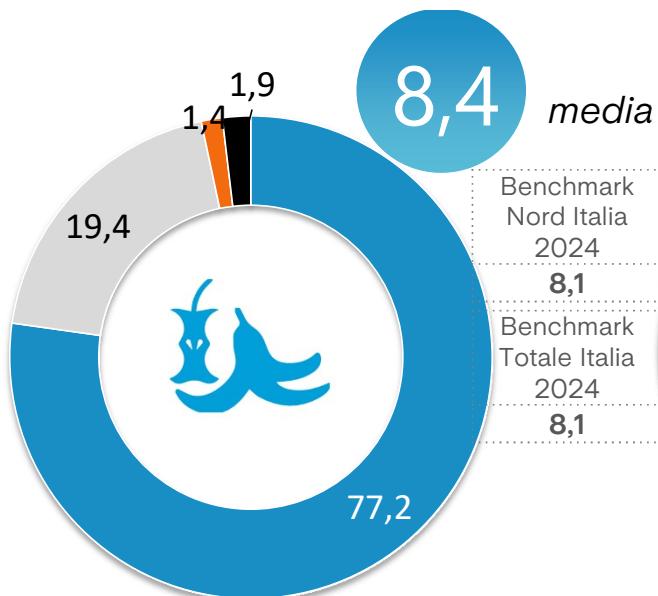
Chiare le modalità di differenziazione dei rifiuti, il calendario che è utile e molto chiaro

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

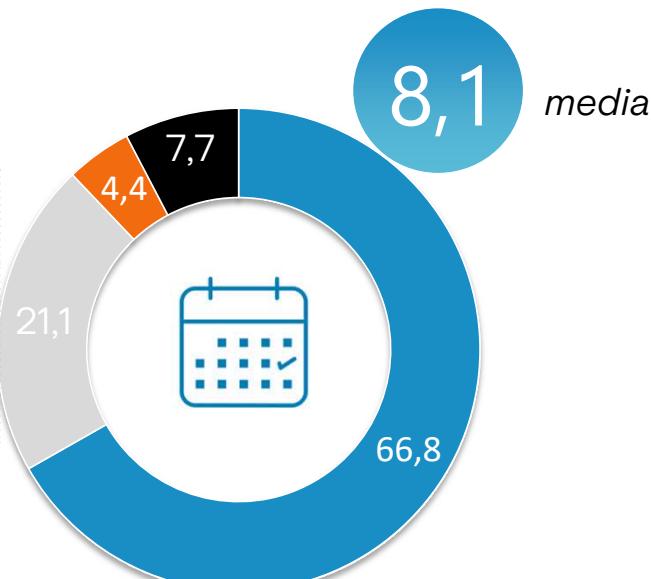
C.3 Quanto ritiene **utile** il calendario della raccolta che indica i giorni in cui vengono ritirate le diverse frazioni di rifiuto? – Scala da 1 a 10

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

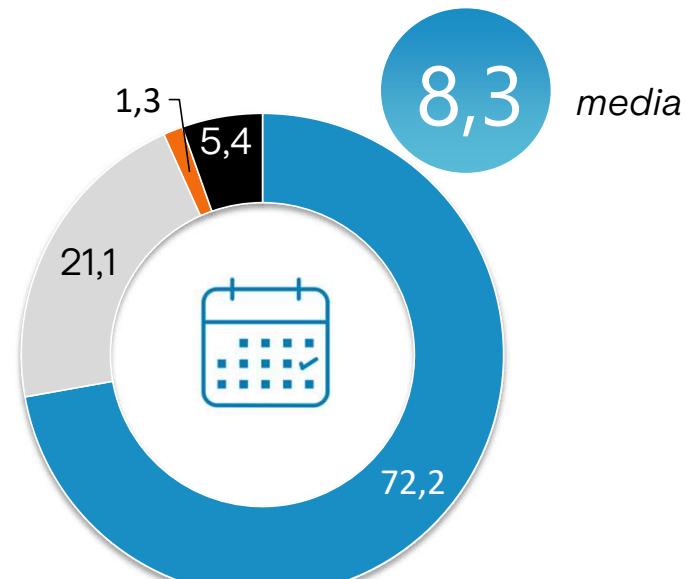
CONSAPEVOLEZZA DELLE MODALITÀ DIFFERENZIAZIONE



UTILITÀ DEL CALENDARIO



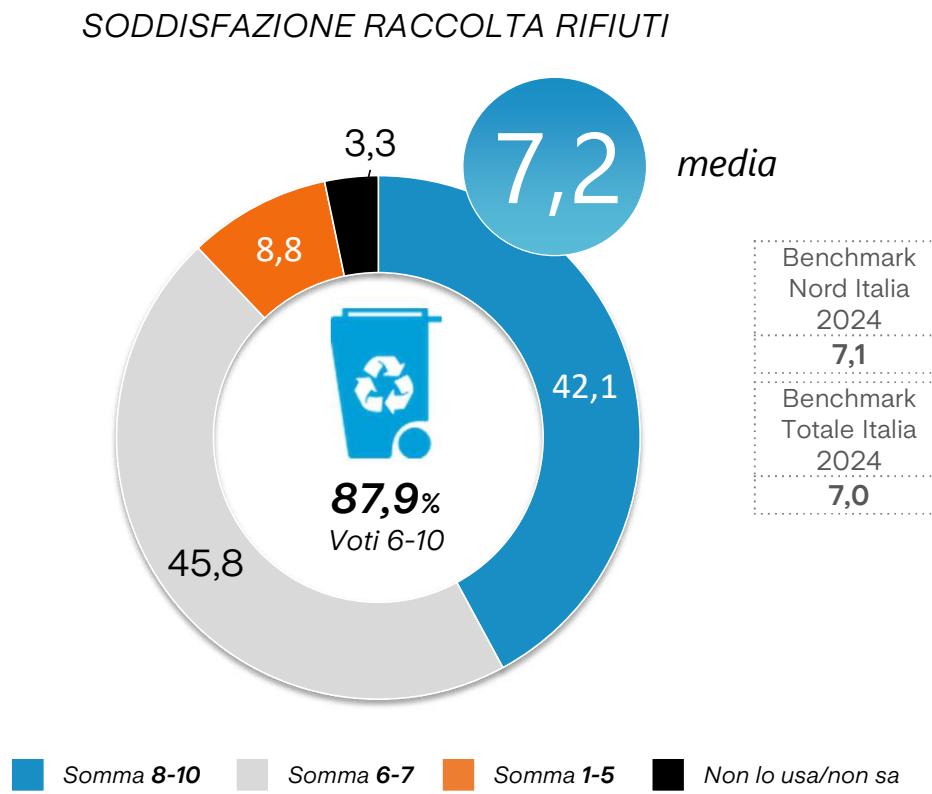
CHIAREZZA DEL CALENDARIO



Soddisfazione Overall raccolta rifiuti

Buona la valutazione del servizio di raccolta dei rifiuti

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



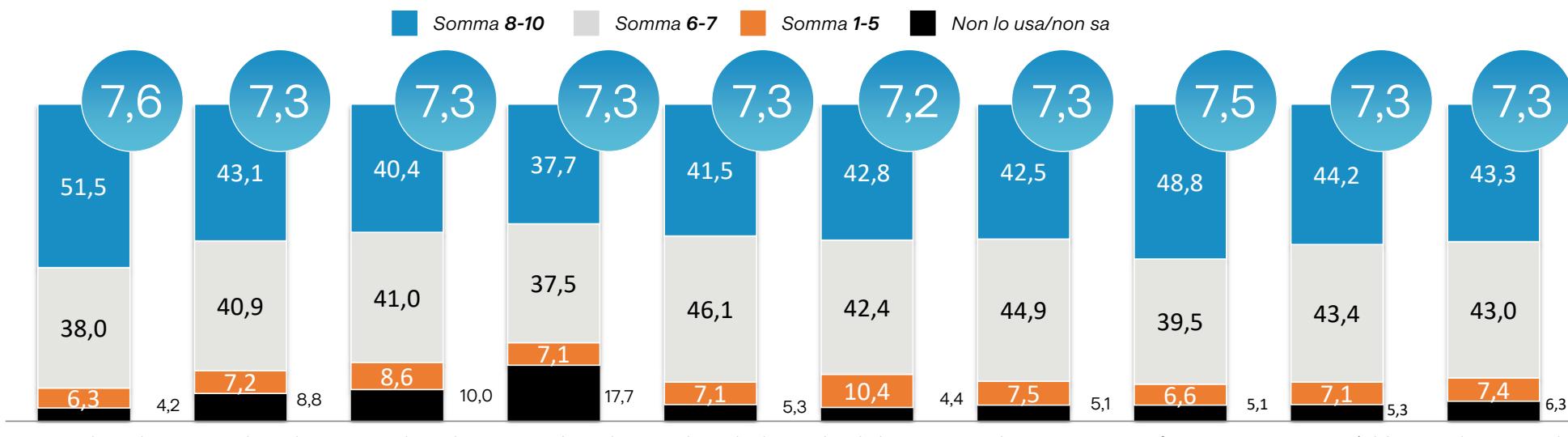
Valori %. Base: totale campione



Aspetti specifici della raccolta dei rifiuti

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

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



Frequenza di raccolta della carta e cartone
Frequenza di raccolta materiale secco indifferenziato
Frequenza di raccolta della plastica e metallo
Frequenza di raccolta del materiale organico
Orari di raccolta dei rifiuti
Pulizia degli spazi dopo la raccolta dei rifiuti
Orari di esposizione dei rifiuti
Le informazioni sull'organizzazione servizio di raccolta rifiuti
Rumorosità del servizio di raccolta dei rifiuti
Intralci provocati al traffico dai mezzi addetti alla raccolta rifiuti

Valore medio
Benchmark Nord
Italia 2024

7,1

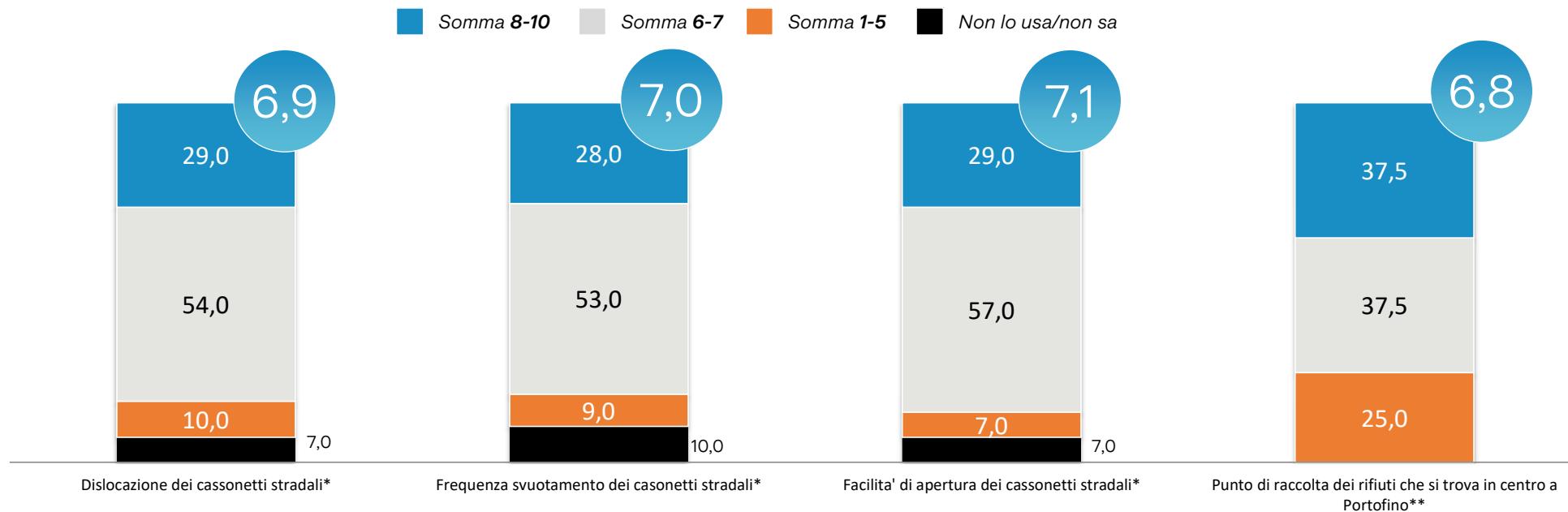
Valore medio
Benchmark Totale
Italia 2024

7,1

Aspetti specifici dei cassonetti stradali di conferimento rifiuti

Giudizi positivi sulla facilità di apertura e sulla frequenza di svuotamento

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



Capitolo 3.2

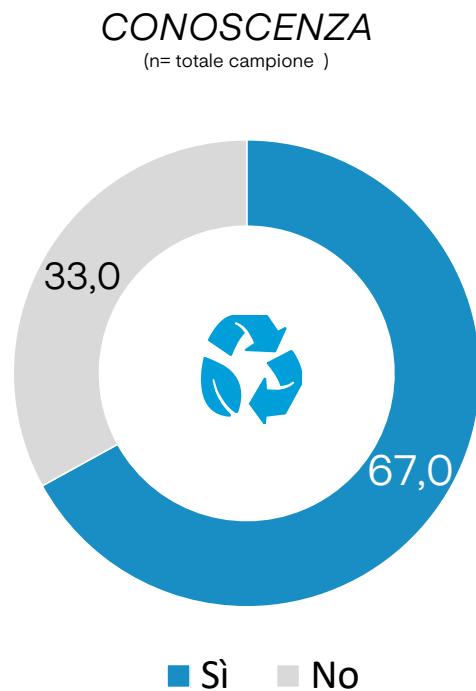
DATI DI DETTAGLIO: Il Centro di
Raccolta

64

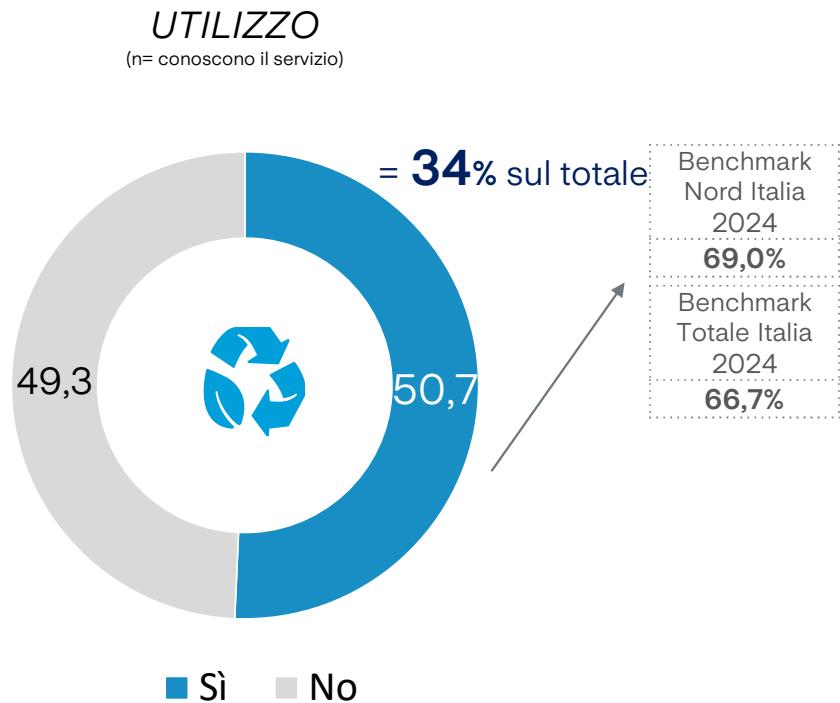
Conoscenza e utilizzo del Centro di Raccolta

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

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



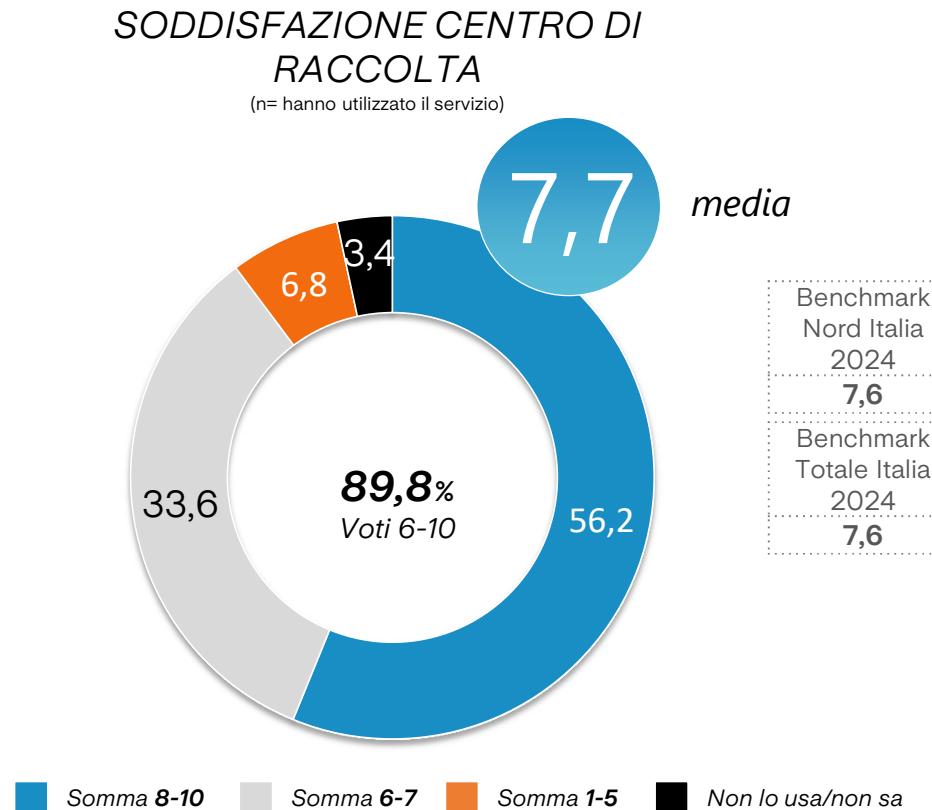
G.2 L'ha mai utilizzato?



Soddisfazione verso il Centro di Raccolta

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

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



Capitolo 3.3

DATI DI DETTAGLIO: La pulizia
di strade e marciapiedi

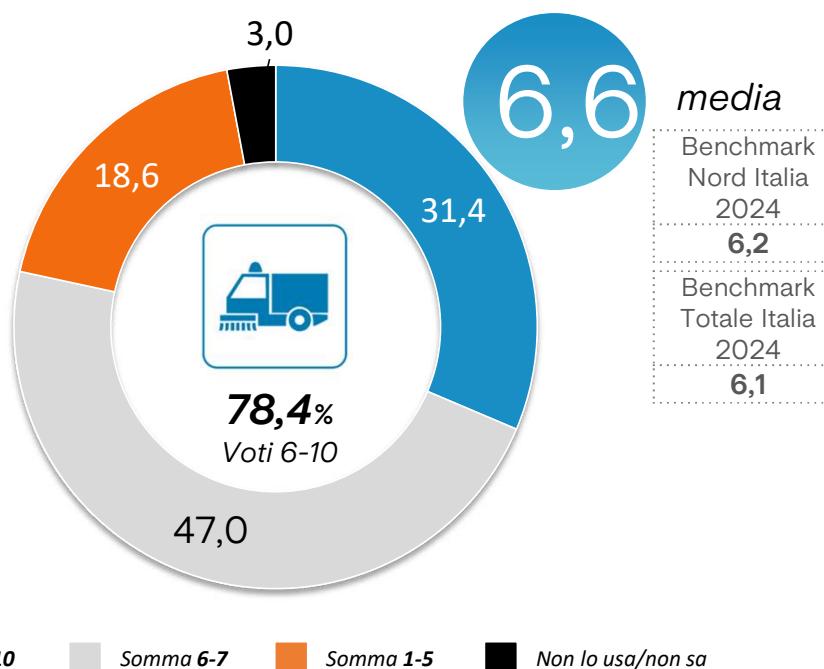
67

Soddisfazione overall pulizia strade e marciapiedi

Tiepida la soddisfazione per la pulizia delle strade e dei marciapiedi

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

SODDISFAZIONE PULIZIA STRADE



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



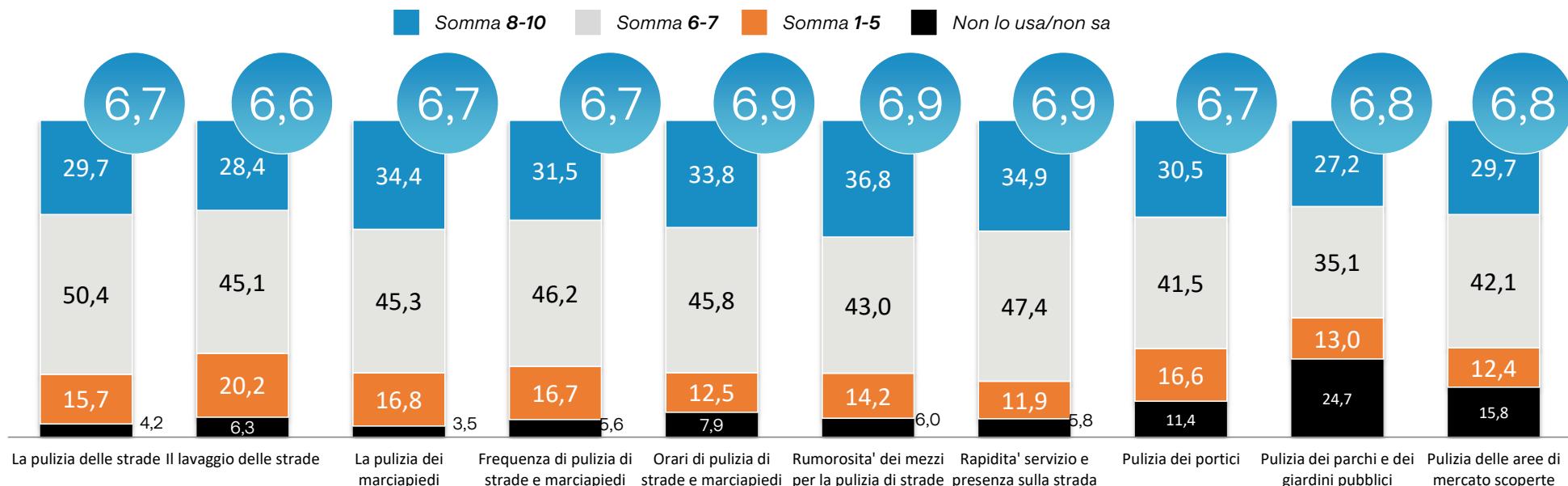
Valori %. Base: totale campione



Aspetti specifici della pulizia di strade e marciapiedi

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

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



Valore medio
Benchmark Nord
Italia 2024 **6,3**

Valore medio
Benchmark Totale
Italia 2024 **6,1**



Valori %. Base: totale campione



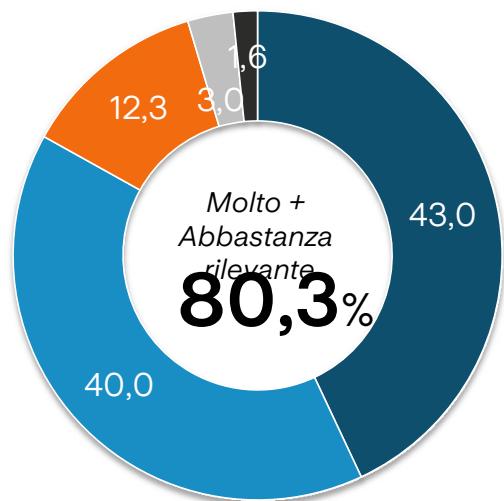
Le deiezioni canine

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

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

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

Rilevanza del problema delle deiezioni canine



Responsabilità

Ai proprietari dei cani

che sono maleducati e non si preoccupano di raccogliere i bisogni dei propri animali

78,1%

Sia ad Aprica

(che potrebbe lavare strade e marciapiedi meglio e più spesso) sia ai proprietari dei cani
(che potrebbero essere più civili)

14,9%

Alla carenza di distributori di sacchetti per la raccolta delle deiezioni canine

1,9%

Ad Aprica che non effettua spesso e correttamente la pulizia di strade e marciapiedi

0,7%

Non sa/non risponde

4,4%

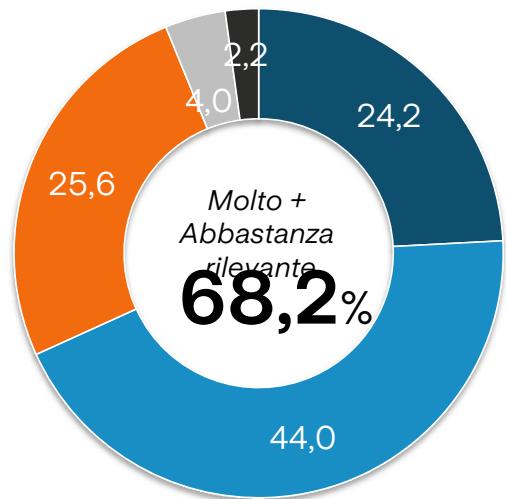
I mozziconi di sigaretta

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

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

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

Rilevanza del problema dei mozziconi di sigaretta



Valori %. Base: totale campione

Responsabilità

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

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

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

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

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

Capitolo 3.4

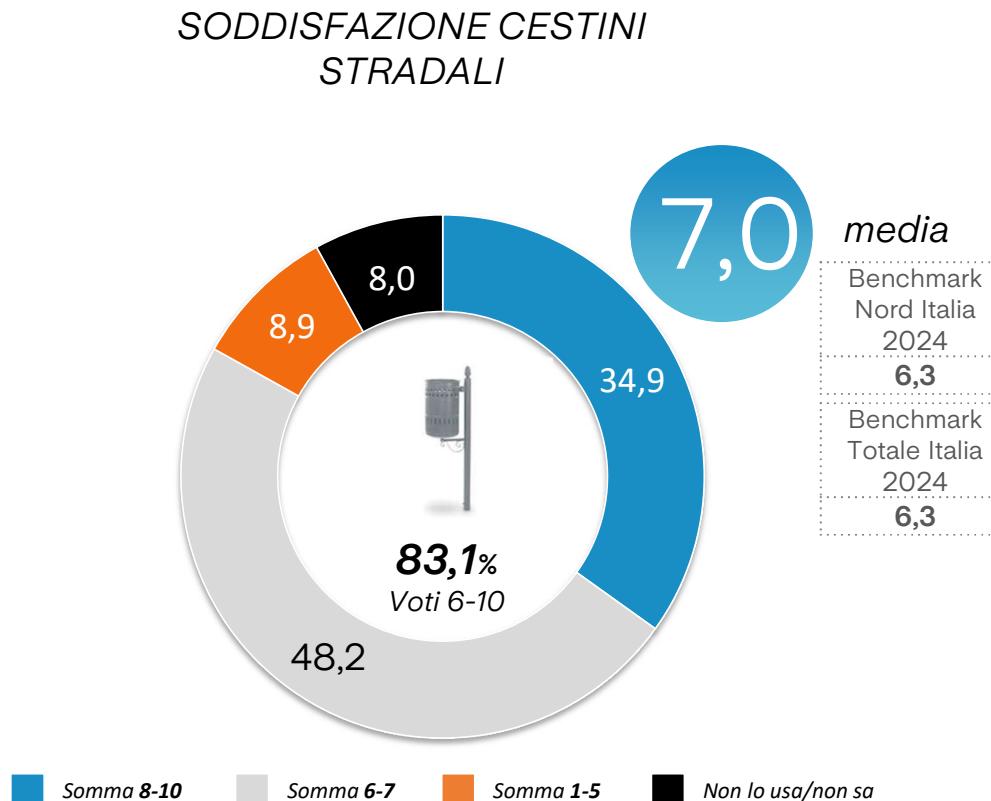
DATI DI DETTAGLIO: I cestini
stradali

72

Soddisfazione Overall svuotamento cestini stradali

La valutazione sui cestini è abbastanza positiva

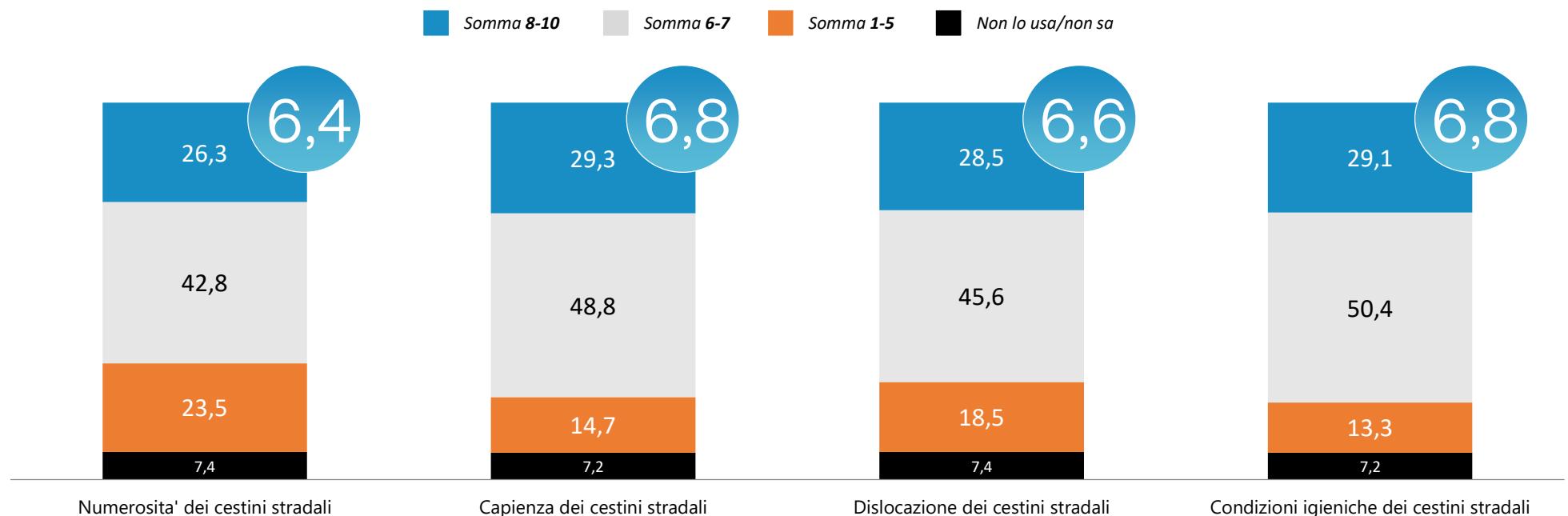
E.1 Complessivamente, quanto è soddisfatto del servizio di svuotamento e pulizia dei cestini stradali? - Scala da 1 a 10



Aspetti specifici svuotamento dei cestini

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

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



Numerosita' dei cestini stradali

Capienza dei cestini stradali

Dislocazione dei cestini stradali

Condizioni igieniche dei cestini stradali

Valore medio
Benchmark Nord
Italia 2024

5,8

Valore medio
Benchmark Totale
Italia 2024

5,8



Valori %. Base: totale campione

74



Capitolo 3.5

DATI DI DETTAGLIO: Servizi
specifici dei singoli comuni

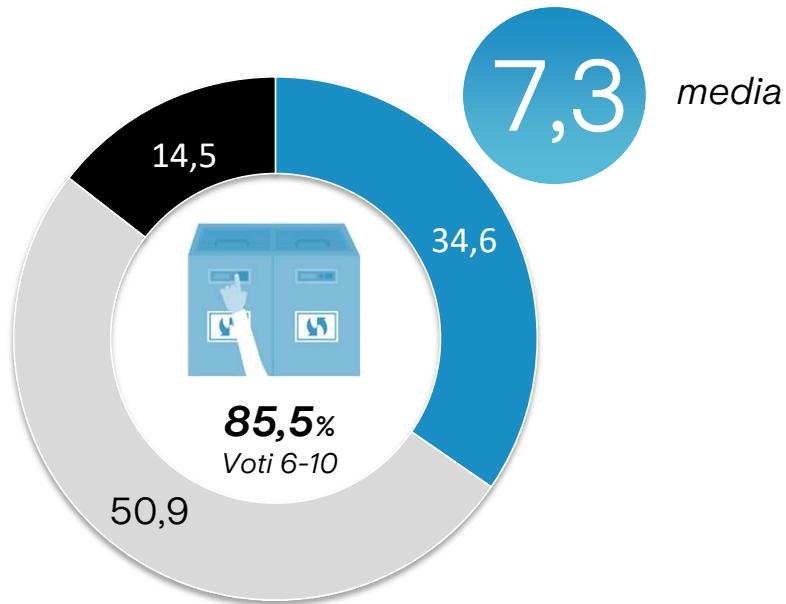
75

Soddisfazione Overall isole informatizzate a Lavagna e Chiavari

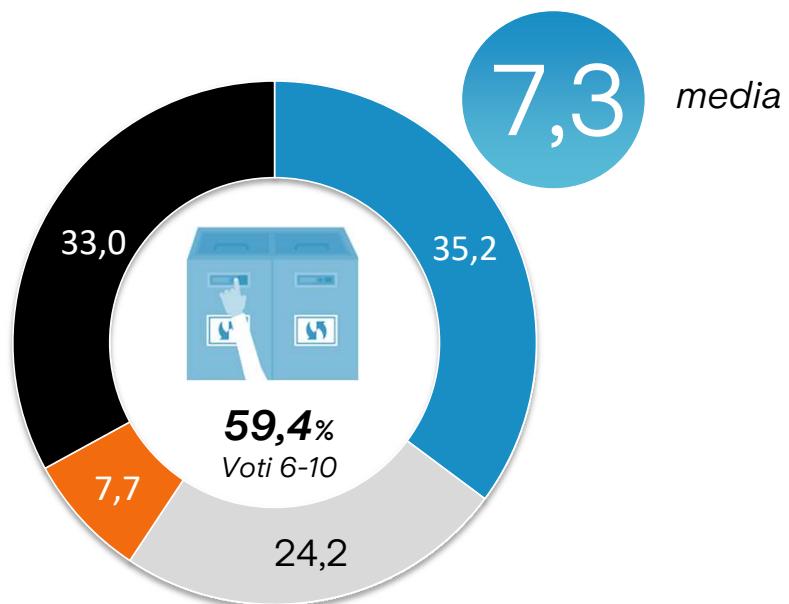
La valutazione sulle isole informatizzate è positiva

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

SODDISFAZIONE ISOLE
INFORMATIZZATE
Lavagna



SODDISFAZIONE ISOLE
INFORMATIZZATE
Chiavari

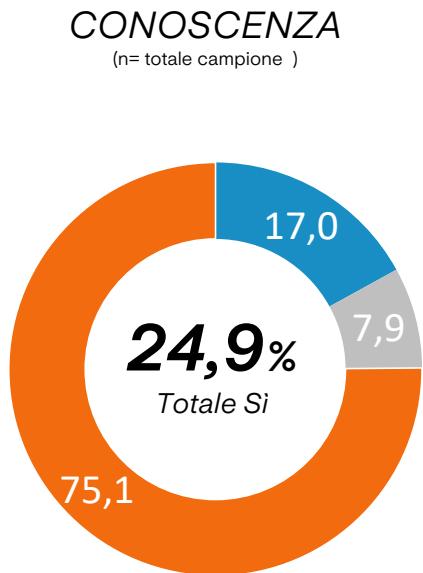


■ Somma 8-10 ■ Somma 6-7 ■ Somma 1-5 ■ Non lo usa/non sa

Conoscenza e Soddisfazione Overall Steward ambientale

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

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



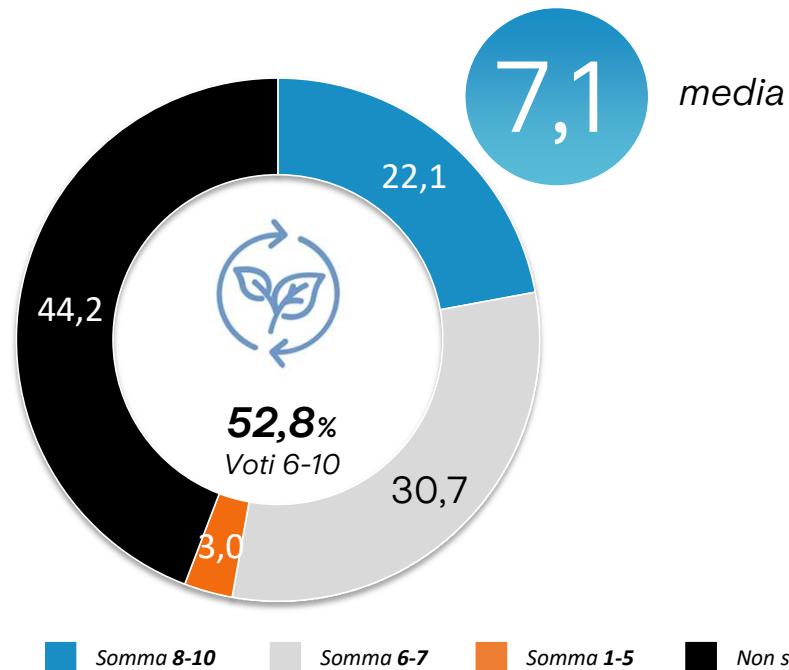
- Si', lo conoscevo e mi è capitato di vederlo in giro per il comune
- Si', lo conoscevo ma non l'ho mai visto in giro per il comune
- No, non lo conoscevo

SWG

Valori %. Base: totale campione

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

UTILITÀ STEWARD AMBIENTALE



Capitolo 4

I canali di contatto con Aprica

78

I canali di contatto: utilizzo e soddisfazione –

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

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

NUMERO VERDE



Sì

25,8%

INFO POINT Lavagna



12,7%

INFO POINT RAPALLO



19,8%

SITO INTERNET



15,6%

Soddisfazione overall
Voto medio in scala 1-10

7,5

Benchmark Nord Italia 2024	6,9
Benchmark Totale Italia 2024	6,9

Valori %. Base: totale campione
* Base esigua



H.4 Per quali motivi ha visitato il sito internet di APRICA?

Per avere informazioni sui servizi di Aprica	71,6
Per avere informazioni sulle corrette modalità di smaltimento dei rifiuti	55,2
Per verificare i servizi disponibili al mio indirizzo (raccolta e spazzamento strade)	11,9
Per fare una segnalazione	7,5
Per cercare i centri di raccolta e gli altri servizi sul territorio	7,5
Per esporre un reclamo	3,0

79

79

7,6
*

7,0
*

7,5

Benchmark Nord Italia 2024	7,1
Benchmark Totale Italia 2024	6,7



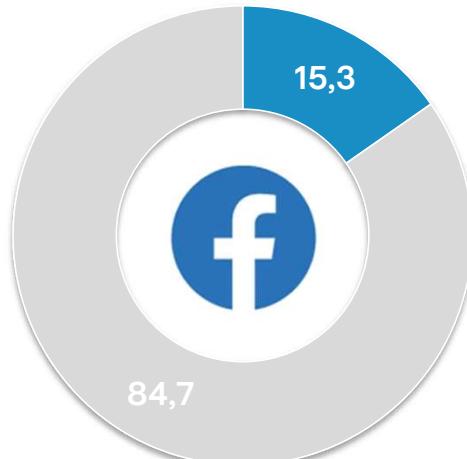
Conoscenza e utilizzo dei social media Aprica

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

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

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

FACEBOOK



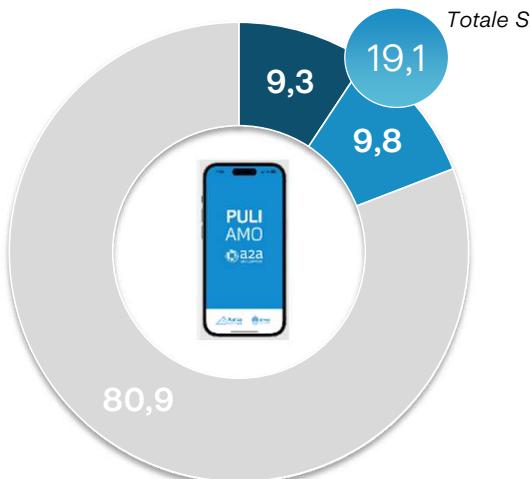
7,6%
Segue la pagina FB di Aprica (sul 15,3%)

3,0%
Ha contattato Aprica tramite la pagina Facebook (sul 15,3%)

■ Si la conosco

■ No, non la conosco

APP PULIAMO



- Si, la conosco e la ho scaricata
- Si, la conosco ma non la ho scaricata
- No, non la conosco

27,5%
Ha contattato Aprica tramite la App PuliAmo (sul 9,3%)

7,3*
Soddisfazione media per la App
(da parte di chi l'ha scaricata)

Benchmark
Nord Italia
2024

6,8

Benchmark
Totale Italia
2024

6,6



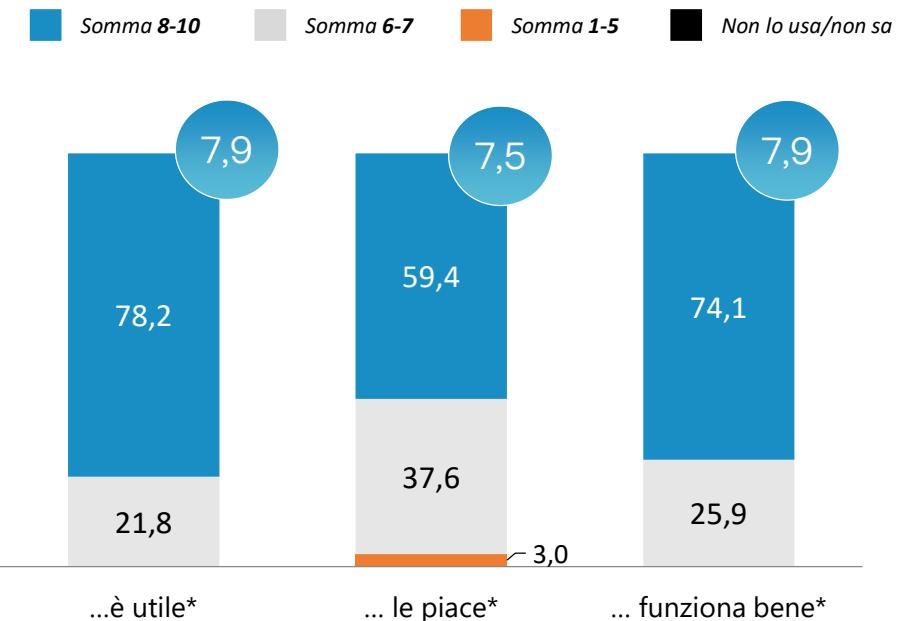
Dettaglio sulla app PuliAmo di Aprica

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

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



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





"There is nothing so stable as change"

Bob Dylan

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

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

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

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

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

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

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

TRIESTE

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

MILANO

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

ROMA

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

BRUXELLES

Chaussée d'Alsemberg, 1084
Boite 5 - B1180 Brussels
info@pollingeurope.eu