

# Carta della Qualità dei Servizi 2013

**AMBIENTE**

**Raccolta**

**Cittadini**

**Servizi**

**Diritti**



**PULIamo,  
la app che ti aiuta  
a separare  
correttamente i rifiuti  
e a tenere pulita la città.**



Gratuita e facile da usare,  
contiene tutte le informazioni  
per dividere correttamente  
i rifiuti di casa e in più  
aggiornamenti in tempo reale  
sui servizi e la possibilità di  
segnalare rifiuti abbandonati e  
cestini pieni.

Cattura il qr code o cerca  
PULIamo sul tuo store: entrerai  
immediatamente in un mondo  
di servizi creati per te.

Contribuire a rendere Milano una città sempre più pulita e accogliente è l'obiettivo che da anni guida l'operato di Amsa.

L'esperienza ci ha insegnato che per riuscire a progettare e migliorare la qualità dei servizi offerti ai cittadini/utenti è indispensabile saper ascoltare e comprendere le esigenze della città e accogliere le indicazioni che quotidianamente giungono dalle Istituzioni, dalle Associazioni dei Consumatori e dai cittadini.

Per permettere ad Amsa di beneficiare dei suggerimenti dei propri interlocutori, è necessario prima di tutto che questi siano ben informati sulla tipologia e sulla modalità dei servizi erogati alla città e sugli strumenti di contatto con l'Azienda.

L'edizione **2013** della “**Carta della Qualità dei Servizi**”, nata grazie alla collaborazione con le **Associazioni dei Consumatori**, si pone proprio questo obiettivo: spiegare, in maniera chiara e trasparente, quali sono gli impegni che legano Amsa alla città di Milano.

La **Carta della Qualità dei Servizi** è suddivisa in sezioni: nella prima sono descritti i servizi di gestione dei rifiuti previsti dal contratto di servizio sottoscritto con il Comune di Milano, nella seconda parte vengono riportati i servizi a pagamento e a chiamata diretta che la nostra azienda mette a disposizione del cittadino.

Importante novità riguarda l'ulteriore accordo, sottoscritto con le Associazioni, che prevede il coinvolgimento di rappresentanti dei consumatori nelle indagini sulla soddisfazione del cliente e di monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

L'impegno e la professionalità dei lavoratori di Amsa sono da sempre al servizio di Milano. Siamo consapevoli, però, che l'obiettivo comune di una città costantemente pulita, libera dai rifiuti e quindi più vivibile e decorosa può essere raggiunto solo con la collaborazione di tutti.

La “**Carta della Qualità dei Servizi**” può e deve rappresentare lo strumento a disposizione dei cittadini per stimolare la nostra azienda a servire meglio la città e ad erogare servizi sempre più efficaci: un vero e proprio patto con Milano.

Presidente

**Emilia Rio**



# Indice degli argomenti

<b>Sezione I - CARTA DEI SERVIZI</b>	<b>pag.8</b>
1 Che cosa è	pag.8
2 Dove trovarla	pag.8
<b>Sezione II - TUTELA DELL'UTENTE</b>	<b>pag.9</b>
1 Accessibilità alle informazioni e modalità di ascolto dei cittadini/utenti	pag.10
2 Comunicazioni ad Amsa	pag.12
2.1 La gestione dei reclami e delle segnalazioni	pag.12
2.2 Le Associazioni dei Consumatori	pag.13
<b>Sezione III - SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA DELLA CITTÀ (descrizione e standard)</b>	<b>pag.14</b>
1 Servizi erogati da Amsa in seguito all'affidamento disposto dal Comune di Milano	pag.14
1.1 Raccolta differenziata "porta a porta" - modalità e frequenza del servizio	pag.14
1.1.1 Orari di esposizione e di raccolta sacchi e svuotamento cassonetti condominiali	pag.16
1.1.2 Consegna e manutenzione cassonetti per la raccolta differenziata di carta, vetro, rifiuti organici	pag.18
1.2 Raccolta differenziata per punti di conferimento sul territorio	pag.19
1.3 Rifiuti ingombranti	pag.23
1.4 Raccolta amianto	pag.23
1.5 Servizi di pulizia sul territorio ed altri servizi correlati	pag.24
<b>Sezione IV - MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>pag.28</b>
1 Qualità dei servizi e relativi controlli	pag.28
2 Informazioni garantite da Amsa	pag.29

**Sezione V - PAGAMENTO TASSA RIFIUTI E SANZIONI  
PER VIOLAZIONE DEL REGOLAMENTO** **pag.30**

- 1 Tassa rifiuti pag.30
- 2 L'impegno richiesto ai milanesi pag.31
- 3 Attività di controllo e accertamento delle violazioni pag.32
- 4 Sanzioni all'utente consumatore pag.33

**Sezione VI - CERTIFICAZIONI E REGISTRAZIONI DI AMSA** **pag.33**

**Sezione VII - RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI** **pag.34**

- 1 Valorizzazione dei rifiuti riciclabili raccolti in modo differenziato pag.34
- 2 Unità operative pag.34
  - Modulo reclami pag.36
  - Modulo segnalazioni pag.37

**LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AMSA OFFERTI  
A PAGAMENTO DIRETTO** **pag.39**

- 1 Servizi erogati da Amsa offerti a pagamento diretto pag.40
  - 1.1 Informazioni sui servizi erogati da Amsa a pagamento diretto pag.41
  - 2 La gestione di reclami e segnalazioni pag.41
    - 2.1 Gestione della Conciliazione Paritetica delle controversie pag.43
    - 2.2 Quando ricorrere alla Conciliazione pag.43
    - 2.3 Come ricorrere alla Conciliazione pag.43

**Carta  
della  
Qualità  
dei  
Servizi  
2013**

# LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE RIFIUTI AMSA

Amsa, società del gruppo A2A, è l'azienda che a Milano gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti. Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio, cosiddetto di igiene urbana, sono stabiliti dal **Contratto di servizio**, sottoscritto tra Amsa e il Comune di Milano.

## Sezione I - **CARTA DEI SERVIZI**

### 1. **Che cosa è**

La **Carta della Qualità dei Servizi** è un documento destinato ai cittadini/utenti che illustra i servizi che Amsa fornisce in base al suo Contratto di Servizio col Comune di Milano e descrive le modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità. La Carta viene pubblicata con cadenza almeno triennale. A fronte di revisioni importanti del servizio, Amsa si impegna a pubblicare sul sito **www.amsa.it** aggiornamenti periodici anche nel corso dell'anno al fine di essere sempre più trasparente e sempre più vicina ai consumatori.

La Carta dei Servizi è stata concordata con tutte le Associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti riconosciute dalla Regione Lombardia, elencate a pag. 13 di questo documento.

### 2. **Dove trovarla**

La Carta dei Servizi è gratuita ed è a disposizione di ogni cittadino/utente che può:

- richiederla al Servizio Clienti Amsa, telefonando al **Numero Verde 800.332299** (gratuito 24 ore su 24, 7 giorni su 7)
- scaricarla direttamente dal sito
  - del Comune, **www.comune.milano.it**
  - di Amsa, **www.amsa.it**



- ritirarla presso:
  - Riciclerie e impianti Amsa
  - Palazzo Marino, Consigli di zona
  - Comune di Milano – Uffici Anagrafe (sedi centrali e decentrate)
  - Sedi Associazioni Consumatori

## Sezione II - **TUTELA DELL'UTENTE**

Amsa è a disposizione dei cittadini milanesi per qualsiasi informazione, richiesta, segnalazione o reclamo relativo alla gestione dei servizi svolti, meglio precisati nei successivi capitoli e nei termini ivi previsti.

Amsa opera nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia e garantisce, in conformità con le leggi vigenti e sulla base del contratto con il Comune di Milano:

- l'erogazione dei servizi con continuità e regolarità adattandoli alle diverse esigenze del territorio determinate dalle caratteristiche urbanistiche e dall'intensità e tipologia di utilizzo delle diverse zone
- procedure amministrative semplici
- informazioni esaustive nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza
- partecipazione dei cittadini/utenti e possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

## 1. Accessibilità alle informazioni e modalità di ascolto dei cittadini/utenti

Il cittadino può contattare Amsa attraverso le seguenti modalità:

Servizio	Come funziona	Standard min/max
<p><b>Servizio Clienti: Numero Verde</b></p> <p>Richieste di informazioni per servizi di raccolta, pulizia della città, smaltimento.</p> <p>Reclami e segnalazioni.</p> <p>Richieste di servizio e attivazioni nuove utenze, prenotazioni cassonetti e servizi a richiesta.</p> <p>Prenotazioni ritiro rifiuti ingombranti.</p>	<p><b>800.332299</b></p> <p>Per le emergenze: 24 ore su 24, 7 giorni su 7.</p> <p>Per tutti i servizi: dal lunedì al venerdì 7.30 - 19.30 il sabato 7.30 - 15.30.</p> <p>Costo della telefonata: gratuito.</p>	<p>Orario di disponibilità del servizio: continuativo</p> <p>Tempo massimo di attesa: 5min. Tempo medio di attesa: 1 min.</p> <p>Amsa si riserva, in caso di picchi straordinari di traffico telefonico, di attivare un risponditore automatico.</p>
<p><b>Servizio Clienti: sportello e corrispondenza</b></p> <p>Domande su:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● servizi di raccolta, pulizia della città, smaltimento e recupero</li> </ul> <p>Domande/inoltro di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● reclami per mancato rispetto degli standard</li> <li>● nuove proposte</li> </ul> <p>Segnalazioni relative a problemi sul territorio.</p> <p>Indicazioni sulle pratiche che necessitano della compilazione di moduli cartacei o elettronici.</p>	<p>Indirizzo: Via Olgettina, 25 20132 Milano</p> <p>dal lunedì al venerdì 8.30 -17.00</p> <p>fax <b>02-27298276</b></p> <p><b>servizioclienti@amsa.it</b></p>	<p>Sono previsti percorsi preferenziali per clienti portatori di handicap.</p> <p>Tempo massimo di risposta 30 gg solari dalla data di ricezione del reclamo.</p> <p>Tempo medio di risposta 7 gg.</p>

<b>Servizio</b>	<b>Come funziona</b>	<b>Standard min/max</b>
<p><b>Sito internet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Informazioni sul servizio e sue novità</li> <li>● Informazioni su dove buttare le diverse tipologie di rifiuti</li> </ul>	<p><b>www.amsa.it</b></p> <p><b>servizioclienti@amsa.it</b></p>	<p>I contenuti vengono verificati ed aggiornati almeno ogni 15 gg.</p> <p>Tempo massimo di risposta 30 gg solari dalla data di ricezione del quesito.</p>
<p><b>App PULlamo</b></p> <p>Applicazione che permette in qualsiasi luogo ed in qualsiasi momento di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Segnalare situazioni di degrado ambientale (cestini pieni, siringhe abbandonate, discariche abusive)</li> <li>● Conoscere le corrette modalità di smaltimento dei rifiuti, grazie ad un completo e rapido motore di ricerca</li> <li>● Essere aggiornato sui giorni di raccolta e di spazzamento strade, grazie al completo calendario integrato</li> <li>● Chiedere assistenza per il ritiro dei rifiuti ingombranti</li> <li>● Sfruttare la geolocalizzazione per verificare la presenza più vicina di campane e cassonetti, di riciclerie ed isole ecologiche.</li> </ul>	<p>Applicazione per smartphone e tablet scaricabile gratuitamente.</p>	

## 2. Comunicazioni ad Amsa

### 2.1 La gestione dei reclami e delle segnalazioni

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta della Qualità dei Servizi, formulando un reclamo ad Amsa attraverso i canali citati al punto 1 (pag.10-11).

Il cittadino/utente deve fornire tutte le informazioni in suo possesso utili per la verifica e deve indicare le modalità attraverso le quali vuole ricevere la risposta dall'azienda. Il reclamo verrà esaminato da un incaricato del Servizio Clienti che risponderà entro 30 giorni solari dalla data di ricezione dello stesso. I termini per la risposta decorrono dalla data di ricezione della comunicazione da parte di Amsa. È possibile scaricare il modulo per il reclamo dal sito **www.amsa.it**, per facilitarne la formulazione.

La segnalazione ad Amsa può anche essere redatta secondo il fac-simile riportato in questo documento (pag. 36-37).

Nella risposta scritta Amsa indicherà all'utente consumatore non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e le persone di riferimento. All'utente verrà sempre inviata risposta anche se non ci sarà nessun esito operativo e se la complessità del reclamo non consentirà il rispetto dei tempi prefissati. L'utente sarà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica.

Amsa ha stipulato una polizza di assicurazione idonea alla copertura dei rischi derivanti da danni che i suoi automezzi o il personale possano involontariamente produrre a terzi nel corso del loro lavoro istituzionale.

Le denunce di eventuali danni vanno inoltrate ai seguenti indirizzi Amsa:

#### **Per danni subiti in seguito a incidenti stradali:**

Amsa S.p.A.

Ingegneria e Manutenzione Automezzi

Via Olgettina, 25 -20132 Milano

e-mail **gestione.sinistri.rc.auto@amsa.it**

#### **Per altri danni:**

Amsa S.p.A.

Amministrazione e Finanza

Via Olgettina, 25 -20132 Milano

e-mail **gestione.sinistri.diversi@amsa.it**

## 2.2 Le Associazioni dei Consumatori

Gli utenti possono avvalersi della collaborazione delle Associazioni dei Consumatori per richiedere:

- assistenza in eventuali controversie con Amsa
- informazioni sul servizio di raccolta e sui diritti/doveri di Amsa e dei cittadini/utenti consumatori in tema di raccolta dei rifiuti.

<b>ASSOCIAZIONI</b>	<b>VIA</b>	<b>EMAIL</b>
<b>ACU Associazione Consumatori Utenti</b>	<b>V. Padre Luigi Monti 20/c</b>	<b>associazione@associazioneacu.org</b>
<b>Adiconsum</b>	<b>V. Tadino 23</b>	<b>adiconsum_milano@cisl.it</b>
<b>ADOC</b>	<b>V.le Marelli 497- Sesto S.G.</b>	<b>adoc.lombardia@tiscalinet.it</b>
<b>Adusbef</b>	<b>V. Washington 27</b>	<b>info@adusbef.lombardia.it</b>
<b>Altroconsumo</b>	<b>V. Valassina 22</b>	<b>www.altroconsumo.it</b>
<b>Assoutenti</b>	<b>V. Pinturicchio 21</b>	<b>info@assoutenti.lombardia.it</b>
<b>Cittadinanzattiva</b>	<b>V. Rivoli 4</b>	<b>consumatori@cittadinanzattivalombardia.com</b>
<b>Codacons</b>	<b>V.le Abruzzi 11</b>	<b>codacons.milano@libero.it</b>
<b>Codici</b>	<b>V. Bezzecca 3</b>	<b>codici.lombardia@codici.org</b>
<b>Confconsumatori</b>	<b>V. E. De Amicis 17</b>	<b>lombardia@confconsumatori.it</b>
<b>Coniacut</b>	<b>V.le Monza 137</b>	<b>coniacut@virgilio.it</b>
<b>Federconsumatori</b>	<b>V.le Zara 7</b>	<b>federconsumatori@federconsumatori.lombardia.it</b>
<b>La Casa del Consumatore</b>	<b>V. Bobbio 6</b>	<b>info@casadelconsumatore.it</b>
<b>Lega Consumatori</b>	<b>V. delle Orchidee 4/a</b>	<b>milano@legaconsumatori.it</b>
<b>Movimento Consumatori</b>	<b>V. G. Pepe 14</b>	<b>milano@movimentoconsumatori.it</b>
<b>Movimento Difesa del Cittadino</b>	<b>V. Gerolamo Vida 7</b>	<b>milano@mdc.it</b>
<b>Unione Nazionale Consumatori</b>	<b>Corso Lodi 8/a</b>	<b>info@consumatorilombardia.it</b>

I cittadini possono anche rivolgersi al Comune di Milano, [www.comune.milano.it](http://www.comune.milano.it) per i servizi di igiene urbana ad esclusione dei servizi offerti a pagamento diretto.

## Sezione III - **SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI E PULIZIA DELLA CITTÀ** (descrizione e standard)

### **1. Servizi erogati da Amsa in seguito all'affidamento disposto dal Comune di Milano**

Il Contratto di servizio di Amsa con il Comune di Milano prevede, tra gli altri, la fornitura di servizi di raccolta differenziata dei rifiuti urbani provenienti da abitazioni private ed esercizi commerciali ubicati nel territorio del Comune di Milano. I rifiuti differenziati vengono avviati a recupero e riciclaggio presso aziende specializzate. Le frazioni non recuperabili vengono avviate alla termovalorizzazione per recuperare energia e calore, presso impianti del Gruppo. Il Contratto di servizio prevede, inoltre, servizi di pulizia delle strade del Comune con rimozione di rifiuti abbandonati negli spazi pubblici, raccolta di rifiuti tramite contenitori stradali, rimozione dei rifiuti derivanti da fiere e mercati, rimozione residui nevosi, ecc. come meglio dettagliato di seguito.

Amsa fornisce un servizio regolare e continuo. La sospensione può verificarsi solo per cause di forza maggiore e/o per disposizione del Comune di Milano. Nel caso di interruzione programmata del servizio, l'Azienda deve avvisare il Comune con congruo anticipo e con modalità che raggiungano il maggior numero di utenti possibile, sia della sospensione, sia della ripresa del servizio.

Il calendario dettagliato dei servizi gestiti da Amsa è consultabile sul sito **www.amsa.it** e sulla **App PULiamo**.

#### **1.1 Raccolta differenziata “porta a porta” - modalità e frequenza del servizio**

I rifiuti solidi urbani provenienti da abitazioni residenziali ed esercizi commerciali vanno conferiti dai cittadini/utenti negli appositi contenitori di raccolta differenziata dislocati presso gli stabili a cui fanno capo le suddette abitazioni ed esercizi. A Milano, infatti, la raccolta dei rifiuti avviene porta a porta.

## MODALITÀ DI CONFERIMENTO



### **Sacco trasparente condominiale**

Rifiuti indifferenziati

**Prelievo bisettimanale**



### **Cassonetto bianco condominiale**

Carta, cartoncino, cartone a pezzi e cartoni per bevande

**Svuotamento settimanale**



### **Cassonetto verde condominiale**

Vetro (bottiglie, vasetti)

**Svuotamento settimanale**



### **Sacco giallo condominiale**

Plastica e metallo (lattine incluse)

**Prelievo settimanale**



### **Cassonetto marrone**

Rifiuti organici (avanzi di cucina)

Presso le utenze domestiche ubicate sul territorio interessato dal servizio

**Svuotamento bisettimanale**



### **Cassonetto marrone/grigio**

Rifiuti organici (avanzi di cucina)

Presso i “grandi produttori”

**Svuotamento giornaliero**



### **Imballaggi in cartone presso i “grandi utenti”**

Conferiti sul marciapiede in maniera ordinata e, ove possibile, piegati e legati in pacchi di peso contenuto

**Prelievo bisettimanale** (differenziato nelle vie commerciali).

A Milano la raccolta rifiuti presso ogni stabile è articolata su due giorni alla settimana che possono essere:

- lunedì e giovedì
- martedì e venerdì
- mercoledì e sabato

(lunedì e venerdì solo per le utenze che si affacciano sulla Galleria Vittorio Emanuele: vie Silvio Pellico, Tommaso Marino e Ugo Foscolo).

In entrambi i giorni si raccolgono i rifiuti indifferenziati, i cartoni delle grandi utenze conferiti a piano strada e si svuotano i cassonetti marroni per i rifiuti organici di provenienza domestica (nelle zone in cui è stato attivato il servizio), mentre in una sola delle due giornate Amsa raccoglie i sacchi gialli per la plastica e il metallo e svuota i cassonetti condominiali per la raccolta differenziata di carta e vetro.

Le informazioni sui materiali da conferire in modo differenziato sono consultabili sul sito **www.amsa.it**, sulla **App PULlamo** e sulle **locandine multilingue** a disposizione dei cittadini e richiedibili al Servizio Clienti Amsa telefonando al **Numero Verde 800.332299**.

### **1.1.1 Orari di esposizione e di raccolta sacchi e svuotamento cassonetti condominiali**

#### **Per tutte le utenze**

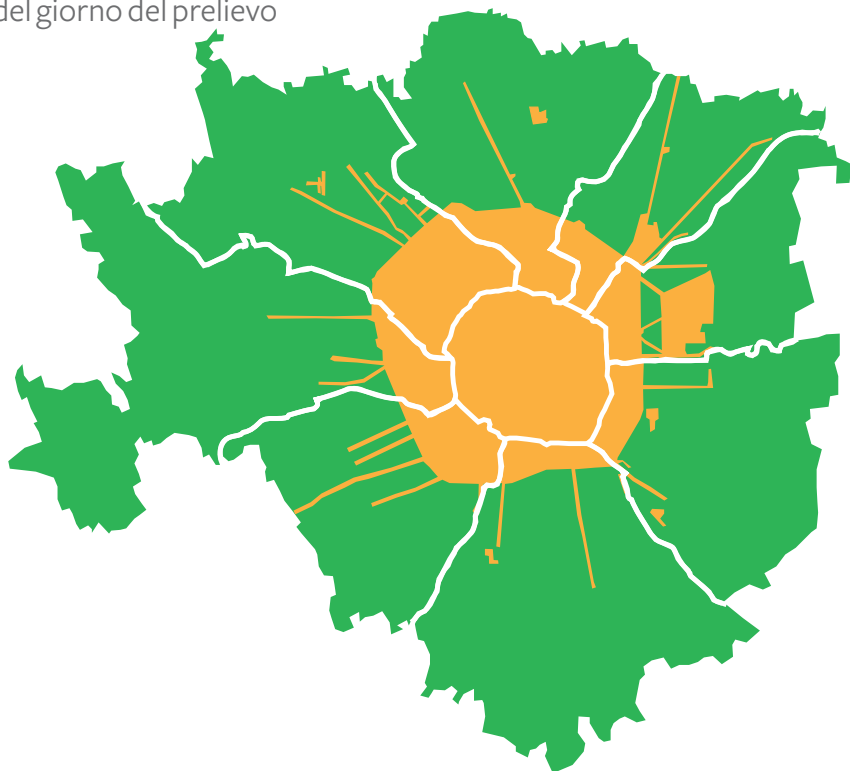
Nel “**centro allargato**” (centro, semicentro e vie di ingresso in città) l’esposizione dei rifiuti deve avvenire dalle 5.00 alle 5.40 del giorno del prelievo e dalle 6.00 alle 6.50 il sabato; il servizio di raccolta viene effettuato entro le 8.00.

Nella “**fascia esterna**” l’esposizione dei rifiuti è prevista dalle 7.00 alle 8.00 del giorno del prelievo; il servizio di raccolta viene effettuato entro le 11.30. I rifiuti che, eventualmente, non venissero raccolti per causa di forza maggiore saranno raccolti nel turno successivo.



■ dalle 5.00 alle 5.40 del giorno del prelievo;  
il sabato dalle 6.00 alle 6.50

■ dalle 7.00 alle 8.00 del giorno del prelievo



**Per le utenze del servizio giornaliero di raccolta rifiuti organici differenziati: mense, pescherie, negozi ortofrutta e fiori, bar tavola fredda**

- Sul territorio in cui è attiva la raccolta differenziata dei rifiuti organici di provenienza domestica:
  - nel **“centro allargato”** (centro, semicentro e vie di ingresso in città) l’esposizione dei cassonetti marroni/grigi deve avvenire dalle 5.00 alle 5.40 e dalle 6.00 alle 6.50 il sabato; il servizio di raccolta viene effettuato entro le 8.00
  - nella **“fascia esterna”**, l’esposizione dei cassonetti marroni/grigi è prevista dalle 7.00 alle 8.00; il servizio di raccolta viene effettuato entro le 11.30.
- Sul territorio in cui non è ancora stata attivata la raccolta differenziata dei rifiuti organici di provenienza domestica, l’esposizione è prevista dalle 13.00 alle 14.00 e la raccolta entro le 20.00.

## **Alberghi e ristoranti**

In tutta la città, l'esposizione dei cassonetti marroni/grigi è prevista dalle 23.30 alle 24.00, la raccolta dalle 24.00 alle 5.00 del mattino.

Fanno eccezione le zone Brera, Montenapoleone, Navigli e corso Como in cui, a causa dell'intensa frequentazione notturna, la raccolta dei rifiuti organici delle grandi utenze è sempre prevista in orario mattutino con gli orari di esposizione e raccolta del "centro allargato".

I rifiuti che, eventualmente, non venissero raccolti, per cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalla volontà di Amsa, saranno raccolti nel turno successivo.

### **1.1.2 Consegna e manutenzione cassonetti per la raccolta differenziata di carta, vetro, rifiuti organici**

I cassonetti condominiali per la raccolta di carta, vetro e rifiuti organici sono consegnati da Amsa in comodato d'uso gratuito in numero sufficiente per il fabbisogno dell'utenza; i cassonetti devono essere lavati dall'utente. Amsa provvede, invece, alla eventuale sostituzione di cassonetti, in caso di guasto irreparabile o di furto, o alla loro manutenzione con sostituzione di parti guaste (es. ruote, coperchio) su richiesta al Servizio Clienti (**Numero Verde 800.332299**, fax **02 27298276**, e-mail **servizioclienti@amsa.it**).

Il tempo massimo di evasione è di 20 giorni solari.

I sacchi condominiali compostabili per i rifiuti organici differenziati, i sacchi gialli per plastica e metallo, i sacchi neutri trasparenti per i rifiuti indifferenziati e i relativi trespoli reggi-sacco devono invece essere acquistati dall'utente, coerentemente alle disposizioni comunali in proposito.

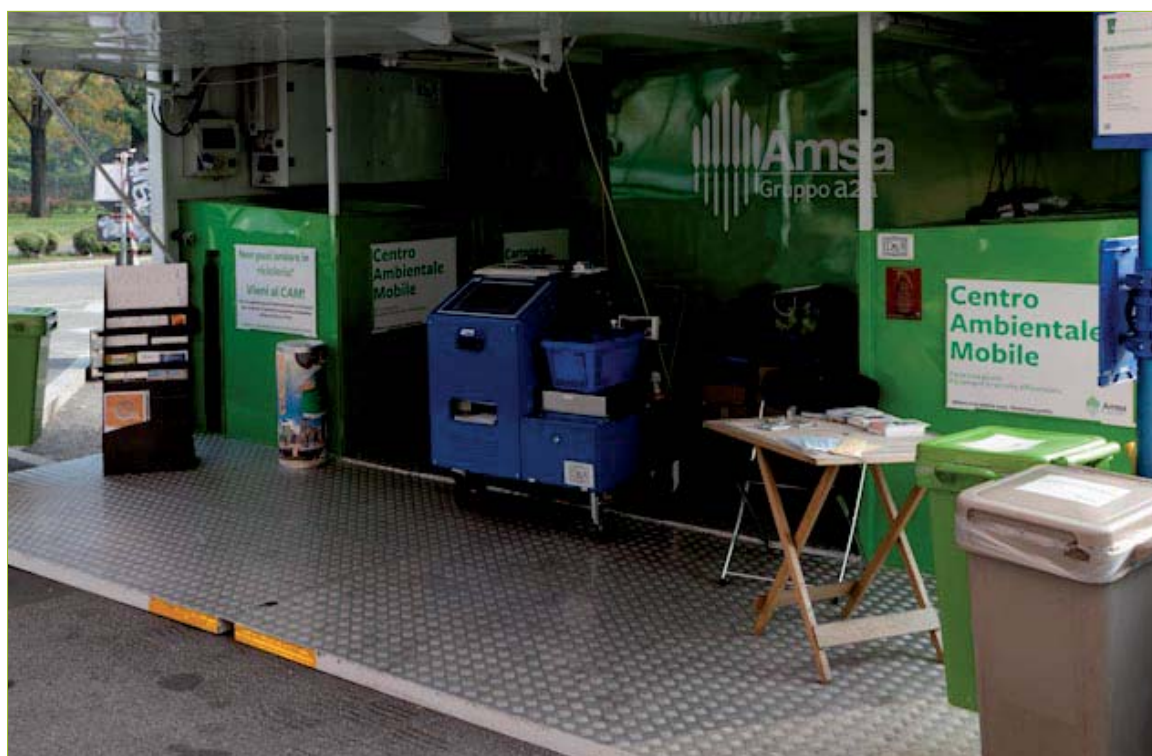
Le stesse disposizioni valgono anche nel caso in cui i cittadini/utenti volessero acquistare i sacchetti monofamiliari per i rifiuti organici. Le caratteristiche dei sacchi e dei sacchetti per la raccolta dei rifiuti sono state aggiornate con l'Ordinanza del Sindaco per la raccolta differenziata dei rifiuti N.70 del 24 settembre 2013, in vigore dal 9 dicembre.

## 1.2 Raccolta differenziata per punti di conferimento sul territorio

La raccolta differenziata su tutto il territorio di Milano avviene prevalentemente con il sistema “**porta a porta**”. Tuttavia in tutta la città, in aree apposite, sono dislocati anche vari tipi di contenitori e campane per la raccolta differenziata di carta, vetro, indumenti usati, pile, farmaci scaduti e cartucce esaurite di toner.

### Sono presenti altri punti di raccolta:

- le **riciclerie**, aree attrezzate e custodite dove i cittadini possono portare tutti i materiali riciclabili (anche voluminosi come ad es. il vetro in lastre o gli imballaggi in cartone), rifiuti ingombranti, materiali inerti (macerie, sanitari, calcinacci, ecc.) o rifiuti urbani pericolosi.
- il “**Centro Ambientale Mobile**” (**CAM**) è una piattaforma ecologica mobile dove i cittadini possono portare Rifiuti Elettrici ed Elettronici (RAEE) come i piccoli elettrodomestici, pile, lampadine a basso consumo e neon ed inoltre anche oli vegetali, contenitori spray e cartucce toner. Ogni cittadino può portare i rifiuti scegliendo la postazione più vicina al proprio quartiere. In linea con la politica ambientale dell’azienda, il CAM è stato pensato secondo criteri di sostenibilità: l’energia elettrica necessaria al funzionamento è fornita da pannelli fotovoltaici posizionati sul tetto del container.



## **Più in dettaglio:**

### **a) Raccolta differenziata della carta e del vetro**

Per servire i cittadini/utenti residenti negli stabili che non possono, per motivi strutturali, ospitare i cassonetti condominiali, Amsa ha creato alcuni punti di raccolta sul territorio comunale, attrezzati con una campana per il vetro ed una campana per la carta; lo svuotamento avviene con frequenza settimanale o quindicinale.

Il numero dei punti di raccolta sul territorio è in corso di razionalizzazione, anche alla luce del rilievo da parte di Amsa che alcune postazioni sono state utilizzate da terzi come punti di scarico abusivo di rifiuti.

### **b) Raccolta differenziata delle pile esaurite**

Avviene attraverso i circa **420 contenitori** da banco custoditi presso i rivenditori, in particolare presso la grande distribuzione.

### **c) Raccolta differenziata dei farmaci scaduti**

È realizzata con circa **510 contenitori** custoditi presso le farmacie.

### **d) Raccolta differenziata degli indumenti usati**

Un'importante raccolta differenziata con scopi di solidarietà, con circa **450** contenitori stradali gialli. Le cooperative sociali e i volontari raccolgono con frequenza settimanale gli indumenti usati e provvedono al loro riutilizzo o riciclo.

### **e) Raccolta differenziata cartucce esaurite di toner**

I cittadini possono consegnare, senza oneri di spesa, le cartucce esaurite per toner, nastri e cartucce per stampanti a getto d'inchiostro alle riciclerie Amsa, rispettando i limiti quantitativi stabiliti come meglio risultanti dall'Ordinanza per la raccolta differenziata dei rifiuti, oppure presso le cartolerie convenzionate con la nostra azienda, a fronte di un nuovo acquisto. L'elenco è disponibile presso il Servizio Clienti di Amsa.

## **f) Altri tipi di rifiuti**

I cittadini possono portare le seguenti tipologie di rifiuti domestici alle Riciclerie:

- RAEE: apparecchiature refrigeranti (es. frigorifero, congelatore, condizionatore d'aria), grandi elettrodomestici bianchi (es. lavastoviglie, lavatrice), tv e monitor, piccoli elettrodomestici, apparecchiature informatiche, apparecchi d'illuminazione (lampadari), sorgenti luminose (lampade a basso consumo energetico, led e tubi fluorescenti)
- sfalci, ramaglie, potature (esclusa la Ricicleria Corelli)
- mobili ed ingombranti in legno
- attrezzature ed ingombranti in ferro
- vetro di grandi dimensioni (lastre di vetro, damigiane, ecc.)
- cartone
- oli minerali
- oli e grassi vegetali
- batterie ed accumulatori di piombo
- contenitori di rifiuti chimici domestici (spray, solventi, vernici, insetticidi, ecc.)
- cartucce e rifiuti da stampa elettronica
- pile scariche.

### Alle riciclerie l'accesso è gratuito per:

- **i cittadini milanesi** residenti o con domicilio a Milano muniti di documento d'identità. Gli stessi possono accedere con veicoli privati o furgoni a noleggio.
- **le utenze commerciali** con sede in Milano che accedono con veicoli di capacità massima di **18 quintali**.

Le operazioni di scarico sono a cura dell'utente.

### Importante:

- Per gli automezzi con capacità **superiore ai 18 quintali** è possibile scaricare, a pagamento, presso la piattaforma per i rifiuti situata in via Riccardo Lombardi 13, previa autorizzazione da richiedere all'Ufficio Permessi Amsa **tel. 02.27298318**

**Orari d'apertura**  
Lunedì-Sabato 8.00-19.00  
Domenica 8.00-15.00



### 1.3 Rifiuti ingombranti

Amsa offre un servizio di raccolta a domicilio dei rifiuti ingombranti (elettrodomestici, mobili, sanitari, oggetti di arredo in genere), che per le loro dimensioni non possono essere smaltiti con il sistema di raccolta condominiale. Il servizio ingombranti viene fornito gratuitamente, su prenotazione al **Numero Verde 800.332299**, on line sul sito **www.amsa.it** e tramite l'**App PULlamo**. In alternativa è possibile conferirli presso le riciclerie, con limiti di quantità e di frequenza. (pag.22)

L'utente concorda con Amsa l'appuntamento per il ritiro dei rifiuti. Viene assicurato un tempo di attesa minimo di 2 giorni e massimo di 20 giorni dalla chiamata, in base al numero di richieste pervenute. L'esposizione del rifiuto deve avvenire a bordo strada in corrispondenza del numero civico indicato, nella fascia oraria comunicata al momento della prenotazione. Per il ritiro presso la propria abitazione e dunque non sul piano stradale è previsto il pagamento di un costo aggiuntivo a carico dell'utente.



### 1.4 Raccolta amianto

Le utenze domestiche possono prenotare gratuitamente, chiamando il **Numero Verde Amsa 800.332299**, il ritiro di manufatti d'amianto di dimensioni e pesi limitati (30 mq, 450 kg e 2 m di altezza).

Nel caso non sia rispettato uno di tali parametri, il servizio è a pagamento.

## 1.5 Servizi di pulizia sul territorio ed altri servizi correlati

Servizi	Modalità di esecuzione	Frequenza
<b>Pulizia Stradale</b> pulizia manuale, meccanizzata e rimozione degli scarichi abusivi su tutte le superfici (marciapiedi compresi) destinate ad uso pubblico in via permanente	<b>Spazzamento fine</b> squadre di operatori spazzano i marciapiedi e il bordo della strada, con mezzi meccanici	<b>Frequenze diversificate</b> zone sensibili*: 7 gg su 7 <ul style="list-style-type: none"> <li>● zone ad alta frequentazione: da 4 a 6 volte alla settimana</li> <li>● zone a media frequentazione: da 2 a 3 volte alla settimana</li> <li>● zone a bassa frequentazione: da 1 a 2 volte alla settimana</li> </ul>
	<b>Spazzamento massivo</b> pulizia meccanizzata e lavaggio del bordo della strada adiacente al marciapiede, in orario notturno e con itinerari protetti da divieto di sosta	
	<b>Spazzamento globale</b> pulizia e lavaggio del marciapiede, cunetta e sede stradale nello stesso turno di lavoro, senza divieto di sosta, grazie all'impiego della spazzatrice dotata di "agevolatore di spazzamento" e lancia ad acqua nelle strade in cui è tecnicamente possibile. Non è fattibile nei viali alberati o nelle strade in cui il braccio meccanico non riesce a coprire l'estensione del marciapiede e dell'area di sosta	
	<b>Cestini</b> operatori dotati di motocarro vuotano i cestini e rimuovono piccoli scarichi abusivi	<b>Frequenza</b> 7 gg su 7 (nelle aree sensibili, 2/3 volte nell'arco delle 24 ore)
	<b>Diserbo chimico e meccanico</b>	<b>Chimico:</b> due volte l'anno <b>Meccanico:</b> all'occorrenza
	<b>Pulizia e manutenzione Servizi Igienici Automatizzati</b>	<b>Frequenza</b> settimanale o bisettimanale
<b>Pulizia filari alberati</b>	<b>Spazzamento aree</b> (con o senza divieto di sosta) con squadre di operatori dotati di autocompattatore o motocarro.	<b>Frequenza</b> mensile per pulizia accurata e settimanale per mantenimento

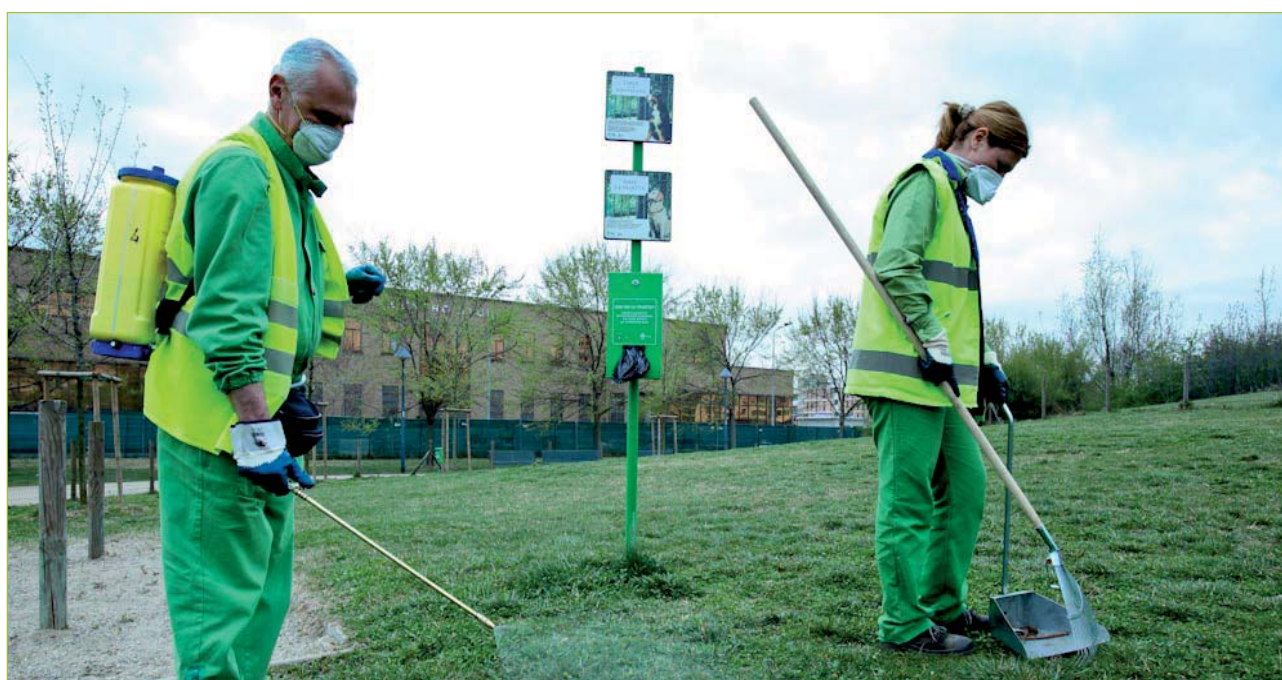
\*Le zone sensibili sono aree urbane presenti in centro, in semicentro e nella periferia con altissima frequentazione, pregio architettonico, culturale, commerciale, turistico oppure zone in fase di riqualificazione sociale ed urbanistica identificate dal Comune di Milano dove Amsa ha progettato una organizzazione del servizio "ad hoc" che, a seconda delle diverse necessità e particolarità, prevede un presidio del territorio molto elevato che può raggiungere le 24 ore su 24, 7 giorni su 7.



<b>Servizi</b>	<b>Modalità di esecuzione</b>	<b>Frequenza</b>
<b>Pulizia mercati</b>	<b>Raccolta rifiuti e spazzamento area</b> con squadre di operatori dotati di mezzi meccanici e/o manuali. Spargimento di prodotti deodoranti a base di enzimi in corrispondenza delle bancarelle pescheria	<b>Frequenza:</b> al termine di ogni mercato (in totale 96 mercati settimanali) Amsa deve completare la raccolta dei rifiuti e la pulizia dell'area entro 3 ore dallo sgombero delle bancarelle
<b>Pulizia aree a verde pubblico</b>	<b>Pulizia dei vialetti, delle aiuole e vuotatura dei cestini</b>	<b>Frequenza diversificata</b> nella stagione estiva o invernale <ul style="list-style-type: none"> <li>• aree centrali ad alta frequentazione: 7 gg su 7</li> <li>• parchi urbani ad alta frequentazione: 6 gg su 7</li> <li>• aree a media frequentazione: 4 gg su 7</li> <li>• aree a bassa frequentazione: 2 gg su 7</li> <li>• aree di pertinenza di edifici e scuole comunali, cimiteriali: 1 g su 7</li> <li>• sparti traffico e/o filari alberati: 1 g su 7</li> </ul>
<b>Altri servizi nelle aree verdi</b> (oltre agli interventi vari quotidiani di gestione, quali ad esempio l'apertura e la chiusura dei cancelli di ingresso)	<b>Pulizia aree cani</b> e rifornimento sacchi dispenser	Da lunedì a sabato 6 gg su 7; 7 gg su 7 nelle aree centrali ad alta frequentazione
	<b>Spalatura neve e ghiaccio</b> nei viali principali	Come stabilito dal contratto di servizio e di volta in volta concordato con il Comune di Milano, Settore Arredo Urbano e Verde.
	<b>Pulizia dei laghetti</b> (eliminazione dei rifiuti galleggianti)	Stesse frequenze di pulizia delle aree verdi
	<b>Spurgo e pulizia dei pozzetti</b>	<b>3.676</b> interventi l'anno
	<b>Manutenzione e pulizia dei servizi igienici mobili</b> (posizionati da aprile a settembre)	<b>Frequenza</b> pulizia quotidiana
<b>Pulizia scarpate e sponde corsi d'acqua di competenza comunale</b>	<b>Taglio degli arbusti e dell'erba, rimozione rifiuti</b>	<b>Frequenza</b> 4 interventi l'anno (2 pulizia e 2 sfalcio e pulizia)

Servizi	Modalità di esecuzione	Frequenza
<b>Lavaggio gallerie e portici</b>	<b>Scopatura e lavaggio meccanizzato nelle seguenti località</b> portici e sagrato di piazza Duomo, galleria e corso Vittorio Emanuele, piazza Scala, piazza San Fedele, piazza San Babila, largo Augusto, corso Matteotti, piazza Meda, via Hoepli, via Vittor Pisani, piazzetta Reale, via Ragazzi del '99, scalinata e terrazzo Arengario, sottopasso ferroviario stazione di Rogoredo	<b>Frequenze diversificate</b> da giornaliera a settimanale, secondo le caratteristiche del luogo
<b>Spurgo e disostruzione pozzetti stradali</b>	<b>Pulizia delle caditoie</b> rimozione dei depositi dal fondo dei pozzetti stradali, disostruzione dei sifoni e relativo smaltimento dei prodotti residui. Successiva segnalazione al Settore Tecnico e Infrastrutture del Comune dei pozzetti che presentano guasti strutturali	<b>Frequenza dell'intervento su ciascun pozzetto</b> almeno una volta ogni due anni, nei viali alberati e nelle vie di mercato due volte all'anno (stima 75.000 interventi all'anno)
<b>Pulizia cimiteri</b>	<b>Pulizia dei pavimenti e aree calpestabili di locali accessori</b> gallerie, reparti ossari, cinerari e loculi	<b>Frequenza</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>● nei cimiteri Maggiore e Monumentale: scopatura bisettimanale, lavaggio mensile</li> <li>● negli altri cimiteri: scopatura e lavaggio come previsto dagli accordi annuali con il settore Servizi Funebri del Comune</li> </ul>
<b>Interventi preventivi antigelo</b>	<b>Aspersione di fondenti</b> su itinerari stradali ad elevato rischio (strade a percorrenza veloce, es. viale E. Fermi, via Palmanova)	Su segnalazione degli Uffici Meteorologici relativa alla possibilità di formazione di ghiaccio (Amsa ha stipulato un contratto con una Società Meteorologica per avere sempre informazioni puntuali e aggiornate sulle condizioni meteorologiche)
<b>Servizio neve</b>	<b>Sgombero della neve dalle sedi stradali</b> con operazioni di salatura (sotto 5 cm) e lamatura (sopra 5 cm)	Quando il Comune di Milano dichiara lo stato di allerta

Servizi	Modalità di esecuzione	Frequenza
<b>Disinfestazione contro le zanzare in aree pubbliche</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>Interventi larvicidi</b> presso filari alberati, parchi pubblici, caditoie, cimiteri ed immobili comunali e tutti i pozzetti</li> <li>● <b>Interventi adulticidi</b> presso i parchi</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Secondo calendario concordato con il Comune e pubblicato sul sito internet <b>www.amsa.it</b></li> <li>● Solo su richiesta specifica del Comune di Milano</li> </ul>
<b>Pronto intervento per rimozione manufatti su suolo pubblico</b>	<b>Rimozione</b> dissuasori di sosta su segnalazione della Polizia Locale e in genere di tutti i manufatti inutili o inutilizzabili e/o abbattuti su suolo pubblico (archetti, cavalletti, pali, parigine, blocchi di cemento, biciclette, fioriere)	Su segnalazione dei cittadini o dei Settori Comunali interessati. I chioschi abbandonati vengono rimossi solo dopo conferma dal Settore Commercio che non esiste più alcuna licenza di vendita. Le cabine telefoniche possono essere rimosse solo dalla società che le gestisce
<b>Derattizzazione e disinfestazione contro altri insetti in aree pubbliche</b>	<b>Attività ordinarie di derattizzazione e deblattizzazione e attività di disinfestazione</b> di emergenza presso immobili comunali, rogge e caditoie (elenco fornito dal Comune) e nelle aree dei mercati scoperti. Amsa non effettua servizi di derattizzazione sul territorio	Secondo calendario concordato con il Comune di Milano



## Sezione IV - **MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Riguardo ai servizi erogati nell'ambito del pubblico servizio di igiene urbana, Amsa, per continuare a dare concreta attuazione ai principi fondamentali di efficacia ed efficienza, continuità e regolarità nella gestione del servizio, sottoscrive l'impegno ad erogare il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel rispetto degli standard di qualità di seguito descritti.

### **1. Qualità dei servizi e relativi controlli**

Amsa si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità e regolarità. Il Comune di Milano tramite l'ufficio Gestione Contratto di Servizio con Amsa e il Nucleo Ambiente della Polizia Locale effettua in contraddittorio controlli prestazionali a campione per verificare il rispetto da parte di Amsa degli obblighi contrattuali per i quali sono previste penali in caso di comprovata inadempienza
- scegliere le modalità di raccolta dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente in generale
- garantire un comportamento educato, corretto ed accurato del proprio personale
- informare i cittadini/utenti in modo puntuale; il calendario dettagliato dei servizi di raccolta rifiuti, di pulizia della città e delle aree verdi è consultabile sul sito **www.amsa.it**
- far rispettare l'ordinanza sulla raccolta differenziata ed il regolamento comunale per la gestione dei rifiuti, con azioni di accertamento delle violazioni e relative sanzioni pecuniarie come previsto da disposizioni comunali al riguardo
- eseguire diligentemente i servizi di pulizia sul territorio come meglio descritti al punto 1.5 (pag.24)

Le Associazioni Consumatori potranno essere presenti al monitoraggio e controllo del servizio con Amsa, previa organizzazione con i competenti uffici di quest'ultima come da regolamento concordato tra le parti.

## 2. Informazioni garantite da Amsa

Amsa si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini/utenti sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione annuali
- registrare in apposito database tutti le segnalazioni e i reclami ricevuti e trasmettere trimestralmente i risultati alle Associazioni Consumatori
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami giunti al Servizio Clienti attraverso il **Numero Verde 800.332299**, oppure e-mail **amsa@amsa.it** o corrispondenza (Amsa S.p.A., via Olgettina 25 -20132 Milano)
- pubblicare annualmente sul sito **www.amsa.it** le statistiche relative ai reclami pervenuti, direttamente dai cittadini o dagli uffici del Comune di Milano, al Servizio Clienti Amsa (anche il Comune di Milano ogni anno pubblica sul sito **www.comune.milano.it** le statistiche relative a segnalazioni e reclami sui servizi Amsa pervenuti allo sportello reclami del Comune)
- pianificare incontri periodici con le Associazioni Consumatori al fine di esaminare i risultati ottenuti dalle indagini di soddisfazione svolte e, nel caso, procedere nell'ottica del miglioramento continuo. Divulgare ogni anno i risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini.

Amsa si impegna inoltre, nell'ottica della corretta applicazione dell'art.2, comma 461, della Legge Finanziaria 2008, a partecipare ad eventuali tavoli di lavoro, attivati dal Comune, con il Comune di Milano e le Associazioni Consumatori.



## Sezione V - **PAGAMENTO TASSA RIFIUTI E SANZIONI PER VIOLAZIONE DEL REGOLAMENTO**

### **1. Tassa rifiuti**

Per il **2013** è in vigore la **Tares**, il tributo sui rifiuti e sui servizi istituito dal Governo Monti. Per legge la Tares copre il costo di gestione dei rifiuti urbani (la raccolta, compresa quella differenziata, il trasporto, il trattamento, lo smaltimento) e di altri servizi forniti ai cittadini, come la pulizia delle aree verdi, lo spazzamento e il lavaggio delle strade.

A differenza della Tarsu (determinata esclusivamente in base alla dimensione degli spazi occupati), la Tares introduce per le utenze domestiche anche il criterio del numero degli occupanti. I cittadini residenti sono tenuti a comunicare al Comune solo la presenza nel nucleo familiare di persone non ancora registrate all'Anagrafe, come badanti o ospiti di lungo periodo.



Per tutte le informazioni sulla Tares è possibile contattare l'infoline del Comune di Milano **tel. 020202** o consultare il sito **www.comune.milano.it**. E' prevista, per il 2014, una riforma della tassa sui rifiuti e sui servizi che, al momento della stampa di questa Carta dei Servizi, non è ancora stata definita in quanto è in fase di studio e approvazione da parte del Governo e del Parlamento.

## 2.L'impegno richiesto ai milanesi

Milano pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti è il risultato non solo del servizio di Amsa, ma anche dell'attenzione dei cittadini. Perciò con la Carta della Qualità dei Servizi, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, Amsa invita tutti a rispettare le norme contenute nel regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la tutela del decoro e dell'igiene ambientale e nelle ordinanze comunali, qui solo sinteticamente ricordate a puro titolo esemplificativo:

- usare sempre i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti; telefonare al **Numero Verde 800.332299** per il ritiro a domicilio, o portarli presso le Riciclerie
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni canine che vanno depositate nei cestini porta rifiuti
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta settimanali per il lavaggio delle strade o per la pulizia dei mercati
- tenere separati i materiali riciclabili ed i rifiuti urbani pericolosi e depositarli negli appositi contenitori o portarli alle Riciclerie
- esporre in strada i sacchi e i cassonetti condominiali nei tempi e nei modi dovuti, evitando di ingombrare troppo a lungo le strade con i rifiuti.



### **3. Attività di controllo e accertamento delle violazioni**

al regolamento del Comune di Milano per la Gestione dei Rifiuti Urbani ed assimilati e la tutela del decoro e dell'igiene ambientale e all'Ordinanza del Sindaco per la raccolta differenziata dei rifiuti.

L'articolo 38 del vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la tutela del decoro dell'igiene ambientale approvato con delibera comunale n.246 del 4/7/1994, stabilisce che le violazioni da parte dei cittadini alle norme dello stesso vengano accertate dagli ufficiali ed agenti di Polizia Giudiziaria, dalla Polizia Locale e da personale Amsa espressamente incaricato. Pertanto, al personale Amsa che ha frequentato un corso di formazione presso la Polizia Locale e ritenuto idoneo dalla stessa, viene conferita con decreto del Sindaco la qualifica di Agente Accertatore delle violazioni al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e la tutela del decoro e dell'igiene ambientale nonché all'Ordinanza del Sindaco per la raccolta differenziata dei rifiuti che sono consultabili anche sul sito **[www.amsa.it](http://www.amsa.it)**.

I documenti originali sono depositati presso il Comune di Milano.

Attualmente operano **24 Agenti Accertatori Amsa** per i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal regolamento comunale) e il rispetto del decoro urbano (imbrattamento del suolo pubblico, mancata raccolta delle deiezioni da parte dei conduttori di cani).

In caso di sanzione, l'accertatore potrà assumere informazioni e procedere a ispezioni di cose e di luoghi diversi dalla privata dimora, a rilievi segnaletici, descrittivi e fotografici e ad ogni altra operazione tecnica come previsto dall'art. 13 comma 1 della legge 689/1981.

L'attività dell'operatore di Amsa è quella di accertare e trasmettere la relazione al Comune che ha la competenza a sanzionare.

Entro il termine di trentagiorni dalla data della contestazione o notificazione della violazione, le utenze che ritenessero di essere state sanzionate ingiustamente possono produrre ricorso, come previsto dall'art. 18 comma 1 della legge 689/1981, con lettera raccomandata da inoltrare all'autorità competente.



Il ricorso contro i verbali elevati dagli Agenti Accertatori di Amsa va indirizzato al **Sindaco di Milano**

Presso Direzione Centrale Sicurezza e Coesione Sociale  
Procedure Sanzionatorie e Traffico  
Servizio Sanzionatorie, Regolamenti e Ruoli  
Via Friuli 30 - 20135 Milano

#### 4. Sanzioni all'utente consumatore

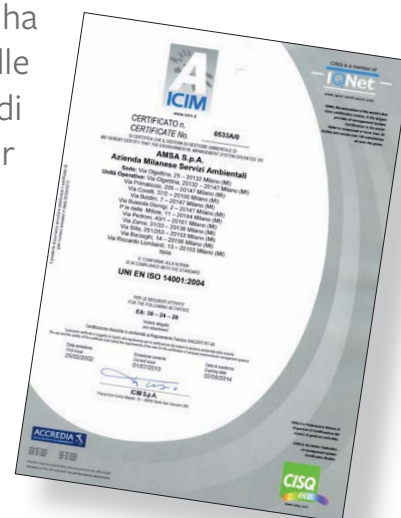
Gli utenti consumatori saranno soggetti alle sanzioni, consultabili presso il sito **www.comune.milano.it**, elevate da parte dei pubblici ufficiali incaricati della sorveglianza da parte del Comune di Milano.

#### Sezione VI- CERTIFICAZIONI E REGISTRAZIONI DI AMSA

Amsa, da sempre attenta alla qualità del proprio servizio e alla tutela dell'ambiente, applica da oltre 10 anni un Sistema Integrato di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, basato sui valori e principi di sostenibilità dello sviluppo condivisi con il gruppo A2A di cui è parte integrante.

Il Sistema di Gestione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza è stato realizzato e certificato secondo gli standard riconosciuti a livello internazionale (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001).

Sempre nel segno del miglioramento continuo, Amsa, all'avanguardia nel settore della gestione dei rifiuti, ha ottenuto una specifica certificazione dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti per il proprio sistema di gestione della sicurezza dell'autotrasporto di rifiuti per conto terzi (Codice di Pratica).



## Sezione VII - **RECUPERO E VALORIZZAZIONE DEI RIFIUTI**

### **1. Valorizzazione dei rifiuti riciclabili raccolti in modo differenziato**

I rifiuti riciclabili raccolti in modo differenziato sono ceduti agli impianti di recupero e riciclaggio che aderiscono al Conai e ai consorzi di filiera.

La raccolta differenziata, il recupero e il riciclo dei rifiuti comportano benefici ambientali ed economici per il Comune di Milano e per i cittadini residenti.

#### **IMPIANTI AMSA**

##### **Silla**

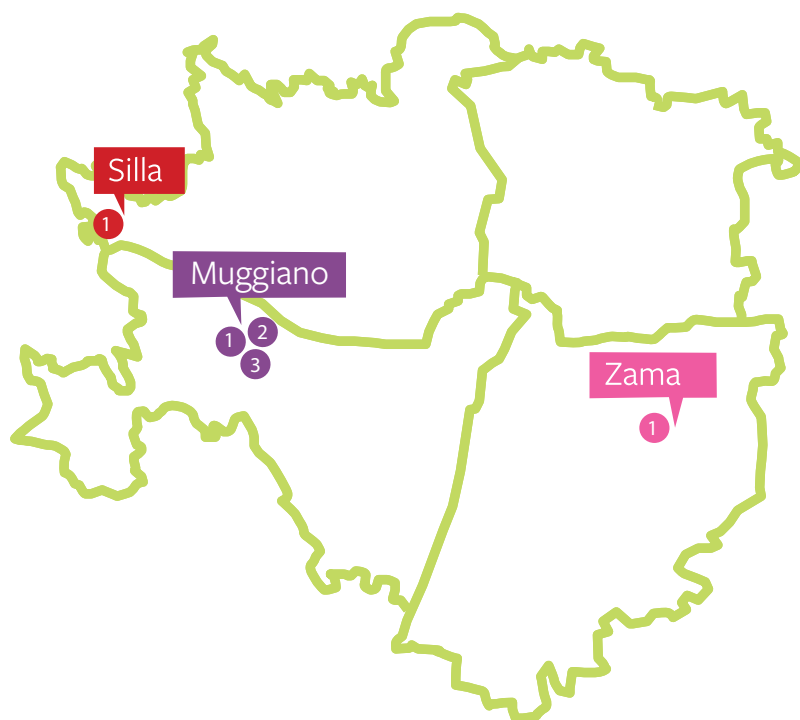
- Impianto terre di spazzamento

##### **Muggiano**

- Impianto di valorizzazione del vetro
- Impianto di valorizzazione dei rifiuti ingombranti
- Impianto di trattamento delle lampade fluorescenti

##### **Zama**

- Impianto di riduzione volumetrica del multimateriale



### **2. Unità operative**

**OLGETTINA:** via Olgettina, 25/35 - zona nord-est - **ZAMA:** via Zama, 31/33 - zona sud-est

**PRIMATICCIO:** via Primaticcio, 205 - sud-ovest - **SILLA:** via Lucio Cornelio Silla, 253 - zona nord-ovest

**MODULO RECLAMI**

**MODULO SEGNALAZIONI**

## Modulo reclami

Spettabile  
Amsa S.p.A.  
Via Olgettina, 25 - 20132 Milano

Io sottoscritto/a Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Esprimo il seguente reclamo:

---

---

---

---

---

Chiedo che la risposta a questo reclamo sia inviata al seguente indirizzo:

- fax: \_\_\_\_\_
- e-mail: \_\_\_\_\_
- indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.

## Modulo segnalazioni

Spettabile  
Amsa S.p.A.  
Via Olgettina, 25 – 20132 Milano

Io sottoscritto/a Nome \_\_\_\_\_ Cognome \_\_\_\_\_

Suggerimenti:

---

---

---

---

---

Recapiti:

- fax: \_\_\_\_\_
- e-mail: \_\_\_\_\_
- indirizzo: \_\_\_\_\_

Recapito telefonico: \_\_\_\_\_

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

Dichiaro di essere informato, ai sensi e per gli effetti di cui all'art.13 del D.Lgs. 196/03, che i dati personali raccolti saranno trattati, anche con strumenti informatici, esclusivamente nell'ambito del procedimento per il quale la presente dichiarazione viene resa.



# **LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AMSA OFFERTI A PAGAMENTO DIRETTO**

Amsa, oltre ai servizi istituzionali offerti alla città di Milano e definiti nel Contratto di Servizio con il Comune di Milano, offre, a fronte di un corrispettivo, servizi integrativi.

Infatti Amsa, per gli utenti che hanno particolari necessità riguardo a frequenze e modalità diverse dai normali servizi, svolge a pagamento attività complementari di raccolta, pulizia e smaltimento, di seguito meglio dettagliate.

## **1. Servizi erogati da Amsa offerti a pagamento diretto**

Amsa offre i seguenti interventi diversi di raccolta rifiuti o pulizia stradale di natura occasionale, regolati da accordi personalizzati per i clienti che desiderino fruirne:

- servizi di raccolta rifiuti o di pulizia in seguito a manifestazioni
- pulizia piazzali e parcheggi privati
- rimozione graffiti su stabili privati
- raccolta differenziata di cartucce esaurite di toner presso aziende e studi professionali
- raccolta differenziata della carta e del cartone per le attività commerciali, artigianali ed industriali
- raccolta differenziata del legno per le attività commerciali, artigianali ed industriali
- pulizia e protezione delle pavimentazioni di aree private
- raccolta lampade a vapore di sodio e tubi fluorescenti
- monitoraggio e rimozione amianto
- raccolta differenziata di materiale elettronico informatico
- gestione completa dei servizi igienici mobili
- raccolta oli e grassi vegetali ed animali presso attività di ristorazione
- raccolta e smaltimento rifiuti speciali e/o pericolosi presso le aziende
- raccolta rifiuti ingombranti “in casa tua”
- sgombero cantine e solai
- servizio bonifiche siti contaminati
- raccolta e distruzione documenti.



### 1.1. Informazioni sui servizi erogati da Amsa a pagamento diretto

Per informazioni sulle modalità di esecuzione dei diversi servizi e relativi costi a carico della clientela, è possibile rivolgersi a:

- uffici commerciali di Amsa (per le Aziende 800.241124)
- sito **www.amsa.it**



## 2. La gestione di reclami e segnalazioni

Il cittadino/utente può segnalare il mancato rispetto di quanto dichiarato in questa Carta della Qualità dei Servizi formulando un reclamo ad Amsa attraverso i canali citati (pag. 10 e 11). Il cittadino deve fornire tutte le informazioni in suo possesso utili per la verifica e deve indicare le modalità attraverso le quali vuole ricevere la risposta dell'azienda.

Il reclamo verrà esaminato da un incaricato del Servizio Clienti che risponderà entro 30 giorni solari dalla data di ricezione del reclamo.

I termini per la risposta decorrono dalla data di ricezione della comunicazione da parte di Amsa. È possibile scaricare il modulo per il reclamo dal sito **www.amsa.it** per facilitarne la formulazione.

La segnalazione ad Amsa può anche essere redatta secondo il fac-simile di pag. 36-37.

Nella risposta scritta Amsa indicherà all'utente non solo l'esito finale del reclamo, ma anche gli accertamenti compiuti, i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle irregolarità riscontrate e le persone di riferimento.

All'utente verrà sempre inviata risposta anche se non ci sarà nessun esito operativo e, se la complessità del reclamo non consente il rispetto dei tempi prefissati, l'utente sarà comunque informato sullo stato di avanzamento della sua pratica.

Qualora la materia e/o gli argomenti sottesi al reclamo siano di particolare complessità, Amsa potrà fruire di un maggior termine per il riscontro. In questo caso, Amsa darà comunicazione di ciò al reclamante contestualmente indicando il maggior termine entro cui il reclamo stesso sarà riscontrato.

Amsa informa di avere stipulato una polizza di assicurazione idonea alla copertura dei rischi derivanti da danni che i suoi automezzi o il personale possano involontariamente produrre a terzi nel corso del loro lavoro istituzionale.

Le denunce di eventuali danni vanno inoltrate ai seguenti indirizzi Amsa:

**Per danni subiti in seguito ad incidenti stradali**

Amsa S.p.A. Azienda Milanese Servizi Ambientali  
Ingegneria e Manutenzione Automezzi  
Via Olgettina, 25 -20132 Milano  
e-mail **gestione.sinistri.rc.auto@amsa.it**

**Per altri eventuali danni**

Amsa S.p.A. Azienda Milanese Servizi Ambientali  
Amministrazione e Finanza  
Via Olgettina, 25 -20132 Milano  
e-mail **gestione.sinistri.diversi@amsa.it**

## **2.1 Gestione della Conciliazione Paritetica delle controversie**

Grazie ad un accordo tra Amsa e le Associazioni Consumatori, per i servizi a pagamento diretto da parte dei cittadini ad Amsa, in caso di mancata risposta o di risposta ritenuta insoddisfacente ai reclami riguardo questi specifici servizi, l'utente può rivolgersi ad una delle Associazioni e attivare la procedura paritetica di conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie.

## **2.2 Quando ricorrere alla Conciliazione**

Nell'ambito dei servizi a pagamento, i clienti possono ricorrere alla conciliazione solo dopo aver inviato un reclamo scritto e non aver ricevuto risposta entro 30 giorni dall'invio o aver ricevuto risposta negativa e insoddisfacente.

Qualora Amsa, per la complessità della materia e/o degli argomenti sottesi a un reclamo, comunichi la necessità di un termine superiore a trenta giorni per riscontrarlo, i clienti potranno ricorrere alla conciliazione solo quando sia inutilmente decorso il maggior termine comunicato da Amsa oppure dopo che abbiano ricevuto risposta negativa e insoddisfacente.

## **2.3 Come ricorrere alla Conciliazione**

L'accesso alla procedura di conciliazione è gratuito per il cliente. Per attivare la procedura di conciliazione è necessario rivolgersi ad una delle Associazioni dei Consumatori aderenti all'accordo (pag.13).



**Amsa Spa**

Via Olgettina, 25 - 20132 Milano

dicembre 2013