

# CARTA DEI SERVIZI



COMUNE DI LIVORNO

**AMPS**

Azienda Ambientale di Pubblico Servizio S.p.A.

*Questo documento è stato realizzato con il contributo delle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio comunale di Livorno alle quali potete rivolgervi per qualsiasi informazione.*



**ADICONSUM**

Associazione Difesa Consumatori e Ambiente  
promossa dalla CISL

**Adiconsum - Associazione Difesa Consumatori e Ambiente**  
Via Carlo Goldoni - 57125 Livorno - Tel. 0586 210416



**Federconsumatori**

Via G.Ciardi n. 8 - 57126 Livorno - Tel. 0586 228467



**MOVIMENTO  
CONSUMATORI**

**Movimento Consumatori**

Borgo Cappuccini 278a - 57126 Livorno - Tel./Fax 0586 219158



**Adusbef**

Via Francesco De Sanctis, 24a - 57128 Livorno  
Tel. 0586 815111 - Fax 0586 954912



Azienda Ambientale di Pubblico Servizio S.p.A.

## LETTERA DELL'AMMINISTRATORE UNICO

*Cari cittadini, la Carta dei Servizi è uno strumento volto principalmente alla tutela dei diritti degli utenti che, consultandola, possono conoscere con semplicità e chiarezza quali sono i servizi erogati da Aamps, con quali modalità vengono svolti, quali sono gli standard qualitativi garantiti, quali sono i diritti a disposizione degli interessati e come è possibile farli valere.*

*Siamo convinti che anche noi trarremo dalla diffusione del documento presso gli Utenti importanti benefici in termini di stimolo al mantenimento ed al miglioramento della qualità dei servizi resi. È una straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia fra Cittadino e Azienda e, al tempo stesso, contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello e pulito.*

L'Amministratore unico

# TU SCARICACI NOI RACCOGLIAMO!

Informazioni pratiche e complete

Servizio a domicilio

Partecipazione attiva dei cittadini

Personale sempre a disposizione



Scarica l'App gratuita su:



Seguici su:



Call center:  
800-031.266 (da rete fissa)  
0586.416.350 (da rete mobile)

[www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it)  
[info@aamps.livorno.it](mailto:info@aamps.livorno.it)

# INDICE

	pag. 5
<b>1. LA CARTA DEI SERVIZI</b>	pag. 6
Un patto tra Aamps e i cittadini di Livorno	
I principi fondamentali	
Validità della Carta dei Servizi	
Dove e come richiederla	
<b>2. L'IMPEGNO DI AAMPS</b>	pag. 7
Garantire la qualità dei servizi	
Gli Ispettori Ambientali	
<b>3. IL CONTRIBUTO DEI CITTADINI</b>	pag. 8
<b>4. ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI</b>	pag. 9
La customer satisfaction dei servizi erogati	
Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami	
Tempi medi di risposta	
<b>5. NUOVI PROGETTI PER UNA CITTA' SEMPRE PIU' PULITA</b>	pag. 12
Operatori ecologici di zona	
Pulizie intensive	
Cestini getta-carte	
Incremento dello spazzamento meccanizzato	
Pulizia dei parchi cittadini	
Sistemi di rilevazione satellitare	
Progetti di educazione ambientale	
<b>6. LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NELLA CITTÀ DI LIVORNO</b>	pag. 14
<b>7. IL "PORTA A PORTA"</b>	pag. 15
Starting kit e contenitori per il conferimento dei rifiuti	
Le postazioni di accesso controllato	
Il biocomposter	
<b>8. I SERVIZI DI RACCOLTA: COME E QUANDO</b>	pag. 18
Raccolta rifiuti	
Pulizia stradale	
<b>9. I CENTRI DI RACCOLTA</b>	pag. 20
Altri punti di conferimento sul territorio	
Ingombranti e R.A.E.E.	
Sfalci e potature da giardino	
Le mini isole ecologiche	
<b>10. IMPIANTI DI VALORIZZAZIONE E TRATTAMENTO</b>	pag. 24
La nuova piattaforma di stoccaggio e riciclaggio dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata	
Il termovalorizzatore	
La discarica	
<b>11. LA TASSA SUI RIFIUTI</b>	pag. 26
<b>12. FILO DIRETTO CON AAMPS</b>	pag. 27
<b>13. SERVIZI DISPONIBILI A PAGAMENTO</b>	pag. 29
Laboratorio aziendale	
Quando ricorrere alla conciliazione	
<b>14. FAC-SIMILE DI COMUNICAZIONE AD AAMPS</b>	pag. 30

# 1. LA CARTA DEI SERVIZI

## UN PATTO TRA AAMPS E I CITTADINI DI LIVORNO

La Carta dei Servizi è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori. È un documento in cui vengono elencati tutti i servizi che Aamps. fornisce alla città con la descrizione delle modalità con cui l'Azienda ne garantisce la qualità. Con la Carta dei Servizi è più facile per i cittadini controllare che i servizi erogati corrispondano a quelli descritti. Segnalare le anomalie rispetto a quanto dichiarato nella Carta dei Servizi, oltre ad essere un diritto, è uno stimolo al miglioramento dell'Azienda e del suo operato. L'impegno di Aamps, però, non basta a garantire i buoni risultati che dipendono anche dalla collaborazione dei cittadini. A quest'ultimi, quindi, è chiesto l'impegno al rispetto dei doveri, a cominciare dall'osservare le norme contenute nel Regolamento Comunale per raccogliere correttamente i rifiuti e per mantenere pulita la città.

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Aamps eroga i servizi nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza, efficacia ed economicità.

## VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta dei Servizi è pubblicata con cadenza triennale. Ciò che è descritto in questa edizione è aggiornato all'anno 2019. In caso di importanti revisioni del servizio, Aamps si impegna a pubblicare sul suo sito ([www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it)) gli aggiornamenti periodici per essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini. Nel caso vi sia la necessità di raggiungere i cittadini in modo capillare, l'Azienda si servirà anche dei social network e di volantini ad hoc.

## DOVE RICHIEDERLA

È possibile richiedere o avere gratuitamente la Carta dei Servizi.

## COME?

- Scaricandola dal sito [www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it)
- Scaricandola dal sito [www.comune.livorno.it](http://www.comune.livorno.it)
- Presso gli uffici e la sede di Aamps
- Presso gli uffici Urp e Ambiente del Comune di Livorno
- Presso le sedi delle Associazioni dei Consumatori
- Durante i tanti eventi ambientali organizzati da Aamps e dal Comune di Livorno

## 2. L'IMPEGNO DI AAMPS

### GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Aamps si impegna a:

- effettuare i servizi con continuità e regolarità;
- scegliere modalità di trattamento dei rifiuti che siano finalizzate al recupero dei materiali e che garantiscano la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'ambiente;
- garantire un comportamento corretto ed accurato del proprio personale;
- far rispettare le ordinanze sulla raccolta differenziata e il Regolamento per la Gestione dei Rifiuti del Comune di Livorno inoltrando alla Polizia Municipale eventuali inadempienze di terzi per le opportune applicazioni delle sanzioni pecuniarie;
- informare i cittadini in modo puntuale attraverso tutti gli strumenti di comunicazione disponibili (cartacei e online).

### GLI ISPETTORI AMBIENTALI

L'art. 43 del vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, approvato con delibera comunale n. 65/2013 del 27/05/2013 e s.m.i., stabilisce che le violazioni alle norme siano accertate dalla Polizia Municipale così come dagli Ispettori Ambientali di AAMPS che, quindi, possono erogare sanzioni e/o collaborare per l'accertamento delle infrazioni al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e assimilati.

Con successiva Deliberazione di Giunta Comunale n. 643 del 18/09/2018 risulta approvato il relativo disciplinare che definisce i requisiti, le modalità di funzionamento e le attività degli Ispettori Ambientali che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (modalità e orari stabiliti dal Regolamento Comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, mancata raccolta delle deiezioni da parte dei conduttori di cani, ecc.).

### 3. IL CONTRIBUTO DEI CITTADINI

Livorno pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti deve essere il risultato non solo del servizio di Aamps, ma anche dell'attenzione dei cittadini di Livorno. Perciò con la Carta dei Servizi, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione e al senso civico, è chiesto alla cittadinanza il rispetto delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati:

- usare sempre i cestini porta carta stradali per lo scopo a cui sono destinati e solo per piccoli rifiuti;
- non abbandonare per strada i rifiuti ingombranti ma prenotare il servizio di ritiro a domicilio in strada (gratuito) o al piano (a pagamento) direttamente dal sito (<http://ingombranti.aamps.livorno.it/ingombranti/index.php>), chiamando il call center 800-031.266 (da rete fissa) o 0586.416.350 (da rete mobile) oppure tramite l'app AAMPS Livorno, scaricabile gratuitamente su tablet e smartphone. In alternativa portarli ai Centri di Raccolta;
- nelle passeggiate con il cane munirsi di apposita attrezzatura, sacchetti o palette, per l'immediata rimozione delle deiezioni che vanno depositate nei cestini portarifiuti;
- rispettare scrupolosamente i divieti di sosta per lo spazzamento delle strade;
- effettuare la raccolta differenziata tenendo separati i materiali riciclabili;
- conferire i rifiuti al servizio pubblico negli appositi contenitori stradali per la raccolta o conferirli, ove possibile, ai Centri di Raccolta;
- esporre nelle immediate vicinanze del proprio numero civico i contenitori o i sacchi della raccolta "porta a porta" nei tempi e nei modi dovuti, come da calendario e secondo quanto indicato dalla specifica Ordinanza Sindacale";
- collaborare alla riduzione dei rifiuti limitando al minimo l'acquisto di prodotti con imballaggi superflui (es.: acquisto prodotti sfusi, acquisto dalla filiera corta, ecc.).

Il Regolamento Comunale può essere scaricato dai siti internet:

- [www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it)
- [www.comune.livorno.it](http://www.comune.livorno.it)



## ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Livorno, Aamps si impegna a:

- verificare con continuità la soddisfazione dei cittadini sulla qualità dei servizi forniti attraverso sondaggi di opinione con cadenza annuale;
- redigere statistiche di segnalazioni e reclami giunti all'Azienda per consentire la massima trasparenza;
- pianificare incontri periodici con l'Amministrazione Comunale e le Associazioni dei Consumatori per un confronto sulla qualità dei servizi;
- concordare e coordinare con l'Amministrazione Comunale la divulgazione annuale dei risultati delle verifiche compiute, indicando gli accorgimenti adottati per aumentare la soddisfazione dei cittadini.

### LA CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI EROGATI

Attraverso le ricerche di customer satisfaction che verranno effettuate da società specializzate nel settore, con cadenza annuale per specifici servizi e ogni tre anni per il servizio complessivo, Aamps si pone l'obiettivo di verificare la qualità dei servizi erogati alla città di Livorno. Le procedure che verranno adottate per tali indagini, i cui esiti saranno condivisi, valutati e analizzati con le Associazioni dei Consumatori territoriali, prevederanno l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai cittadini in merito all'importanza che attribuiscono alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

I servizi gestiti da Aamps che vengono presi in esame sono:

- raccolta rifiuti;
- pulizia strade e marciapiedi e svuotamento dei cestini stradali getta rifiuti;
- pulizia caditoie stradali;
- diserbo stradale;
- gestione dei Centri di Raccolta;
- gestione dei rapporti con i cittadini.

La metodologia adottata potrebbe prevedere la distribuzione di questionari, le interviste telefoniche, “focus group” a famiglie residenti nel Comune di Livorno e ad operatori commerciali con attività a Livorno (commercio all’ingrosso e al dettaglio, alberghi, ristoranti e bar). La rilevazione dei livelli di soddisfazione degli intervistati in merito ai servizi erogati sarà perseguita attraverso una specifica metodologia in modo da evidenziare i settori in cui gli stessi registrano un adeguato livello di soddisfazione dell’utenza. Grazie allo strumento della customer satisfaction è possibile mettere in evidenza i trend con le precedenti rilevazioni e le prestazioni che potrebbero risultare inferiori alle aspettative degli utenti, per i quali Aamps provvederà ad individuare azioni di miglioramento.



## TUTELARE I CITTADINI DANDO RISPOSTE CONCRETE AI RECLAMI

I reclami sul mancato rispetto di quanto dichiarato nella Carta dei Servizi vanno, di norma, presentati ad Aamps. Una precisa procedura prevede che nel minor tempo possibile, e comunque non oltre venti giorni lavorativi, il cittadino sia informato sugli accertamenti compiuti e sui termini entro i quali l'Azienda provvederà ad eliminare le irregolarità riscontrate e a riparare i danni eventualmente arrecati.

### TEMPI MEDI DI RISPOSTA

- **call center 800-031.266 (da rete fissa) o 0586.416.350 (da rete mobile):** risposte telefoniche immediate (in funzione degli orari di apertura del Call Center e delle eventuali "code" di attesa);
- **corrispondenza all'indirizzo:** via dell'Artigianato 39/B, 57121 Livorno  
fax 0586 - 406.033  
info@aamps.livorno.it
- **social network:** entro 24 ore

entro 20 giorni

In caso di mancata risposta o di risposte ritenute insoddisfacenti in merito a segnalazioni o reclami su qualsiasi servizio elencato nella presente Carta, il cittadino può rivolgersi al Comune e/o alle Associazioni dei Consumatori e dare avvio alla procedura di confronto con Aamps entro 20 giorni lavorativi dalla ricezione della risposta stessa. Nell'eventualità che il cittadino non ottenesse risposta al reclamo nei tempi indicati, l'Azienda si farà carico di avviare un iter procedurale interno che consenta di individuare le cause effettive del ritardo registrato. La procedura non comporta costi per il cittadino e può consentire una più rapida soluzione della controversia.

# NUOVI PROGETTI PER UNA CITTÀ SEMPRE PIÙ PULITA

## OPERATORI ECOLOGICI DI ZONA

Per garantire un presidio costante del territorio, in particolare delle zone più sensibili, Aamps ha individuato l'operatore ecologico di zona. È una figura professionale che assicura una migliore e più efficace pulizia e costituisce un punto di riferimento certo per la segnalazione di problemi e criticità, senza sostituirsi alle Forze dell'Ordine e alla Polizia Municipale.

## PULIZIE INTENSIVE

In alcune aree cittadine, in particolare nel centro storico e nei viali a mare, le attività di spazzamento manuale e meccanizzato sono realizzate anche con aspiratori di mozziconi e cartacce "Glutton" e mezzi "T-Riciclo" a pedalata assistita, con annessi contenitori per la vuotatura dei cestini. È stato inoltre raddoppiato il lavaggio delle pavimentazioni dei portici cittadini.

Infine, Aamps realizza periodicamente pulizie straordinarie dei quartieri, concentrando in poche ore un significativo numero di attività per l'igiene e il decoro urbano (spazzamento manuale e meccanizzato, lavaggio strade, raccolta rifiuti abbandonati, diserbo).

## CESTINI GETTA - CARTE

Nel corso del 2019 Aamps ha completato l'installazione su tutto il territorio comunale di 2.952 nuovi cestini getta-carte, incrementando del 20% la precedente dotazione.

È possibile conoscere l'esatta collocazione dei cestini consultando la mappa interattiva presente sul sito [www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it).

Lo svuotamento dei contenitori, monitorati costantemente, è garantito tutti i giorni in tutta la città.

## INCREMENTO DELLO SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

L'attività delle spazzatrici meccaniche è supportata da un secondo operatore munito di soffione per la rimozione delle foglie e degli aghi di pino e di eventuali quantitativi di sporco difficili da rimuovere con un passaggio ordinario. In questo modo si evita anche il disagio ai cittadini di dover spostare le auto nei giorni d'intervento. Complessivamente nei giorni feriali sono attive, tra la mattina e il pomeriggio, 13 squadre di operatori composte da una spazzatrice e un netturbino che precede il mezzo per una pulizia più accurata. Particolare attenzione è riservata al centro cittadino e ai viali a mare.

È attivo anche il servizio di spazzamento meccanizzato realizzato con interventi settimanali o quindicinali nelle strade periferiche, secondo quanto indicato dall'apposita cartellonistica stradale.

## **PULIZIA DEI PARCHI CITTADINI**

Aamps ha ampliato ulteriormente l'offerta dei servizi garantendo la pulizia dei 44 parchi pubblici recintati presenti nel territorio comunale di Livorno. All'interno di tali aree è realizzata l'attività di spazzamento manuale che prevede anche la pulizia superficiale delle bocche di lupo, delle caditoie e dei grigliati per garantire il regolare deflusso delle acque piovane. È inoltre prevista la vuotatura dei cestini getta-carte, la rimozione delle foglie e delle deiezioni animali e la raccolta di eventuali siringhe abbandonate. Tutti gli interventi sono svolti con maggior frequenza nei periodi di particolare afflusso di frequentatori (dalla primavera all'autunno).

## **SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE**

Aamps ha installato sui veicoli per la raccolta dei rifiuti un sistema satellitare che consente di verificarne l'operatività. Questa misura contribuisce a garantire una corretta e trasparente esecuzione del servizio, certificando i tracciati e gli eventi ad essi connessi (orari, velocità, puntualità, tipologia di veicolo, ecc.). Entro il 2020 Aamps si doterà di una sala operativa per il controllo remoto dei mezzi.

## **PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE**

Aamps promuove progetti di educazione ambientale e campagne di sensibilizzazione rivolte al mondo della scuola e ai cittadini, nonché momenti di dialogo e confronto con i propri utenti finalizzati alla condivisione di informazioni e al miglioramento del servizio.

### **Aamps e la scuola**

Con l'anno scolastico 2018-2019 è stato avviato con successo il progetto biennale "Aamps per la scuola", promosso in collaborazione con il Comune di Livorno e rivolto agli allievi delle scuole primarie e secondarie di primo e secondo grado: un viaggio nel mondo dei rifiuti con lezioni in classe sulla raccolta differenziata ma anche giochi, laboratori didattici, animazioni, concorsi a premi (ecologici) e borse di studio. Periodicamente sono inoltre organizzati interventi di educazione ambientale nelle scuole con la partecipazione del personale Aamps e visite guidate agli impianti.

### **Aamps tra i cittadini**

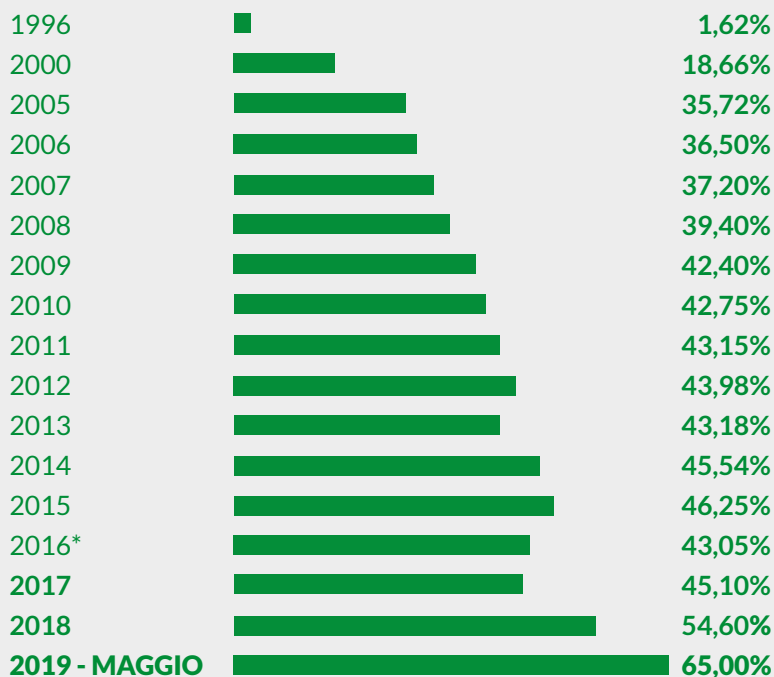
Aamps promuove incontri periodici con i cittadini per la condivisione e lo scambio di informazioni, la promozione dei comportamenti ambientali virtuosi, l'ascolto degli utenti.

In occasione di eventi e manifestazioni con grande affluenza di pubblico, Aamps mette a disposizione dei cittadini l'Infopoint Aamps, un'unità mobile, presidiata dai propri dipendenti, per fornire spiegazioni, raccogliere richieste e segnalazioni e consegnare materiale informativo sul corretto smaltimento dei rifiuti.

## 6.

# LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NELLA CITTÀ DI LIVORNO

Aamps si è data l'obiettivo di far crescere la raccolta differenziata a Livorno per allinearla alle città più virtuose su scala regionale e nazionale. Grazie alla progressiva estensione a tutti i quartieri del sistema di raccolta "porta a porta" dei rifiuti - e al contributo dei cittadini - a maggio 2019 è stato raggiunto il 65% di raccolta differenziata a Livorno. Un importante passo in avanti per aumentare la quantità di rifiuti da avviare a riciclo, tutelare l'ambiente, avere una città più bella, pulita e vivibile.



**AAMPS e Comune di Livorno** sono impegnati ad incrementare progressivamente le percentuali di raccolta differenziata dei rifiuti con il fondamentale contributo dei cittadini.

\* La delibera n. 1272 del 12/12/16 emanata dalla Regione Toscana ha modificato il metodo di calcolo dell'efficienza della raccolta differenziata (con il vecchio metodo sarebbe stata 46,29%).

Nota - Nel 2018 la raccolta "porta a porta" è stata estesa a tutta la città. I relativi calendari delle raccolte, suddivisi per area, possono essere consultati sul sito web ([www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it)) o ritirati gratuitamente in formato cartaceo presso la sede aziendale, gli uffici Tari oppure presso l'Ufficio Relazioni con il Pubblico del Comune di Livorno.

# 7.

## IL “PORTA A PORTA”

### STARTING KIT E CONTENITORI PER IL CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Prima di avviare il servizio di raccolta “porta a porta” dei rifiuti Aamps consegna sempre a tutti i cittadini:



- una bio-pattumiera da 7 lt. per l'organico (da posizionare eventualmente sotto il lavello della cucina con i relativi sacchetti biodegradabili)



- una fornitura gratuita di n. 60 sacchetti biodegradabili da 10 lt. per l'organico (terminati dovranno essere acquistati presso i rivenditori autorizzati o si potranno riutilizzare i sacchetti della spesa in mater b o in carta)



- l'opuscolo informativo “Ritiriamo i rifiuti. Porta a porta”



- un calendario con indicati giorni/orari di esposizione dei contenitori/sacchetti e giorni/orari di raccolta

Per separare correttamente i rifiuti (organico, vetro, carta, indifferenziato) i cittadini ricevono in comodato d'uso gratuito da Aamps i contenitori condominiali (le volumetrie variano in funzione del numero delle unità presenti) oppure i mastelli per le abitazioni mono o bifamiliari (le volumetrie variano da 25 lt. a 40 lt.).

Per la raccolta di plastica e metallo Aamps consegna a tutti i cittadini una fornitura annuale di 75 sacchetti gialli (volumetria da 80 lt.). Decorsi 12 mesi, è possibile ritirare la nuova fornitura di sacchetti presso la portineria Aamps di via dell'Artigianato 32, aperta dal lunedì al sabato dalle 7 alle 17. Tutti i contenitori e i sacchetti gialli devono essere esposti su strada secondo il calendario della zona di riferimento. Il ritiro, la pulizia e la custodia dei contenitori e dei mastelli sono sempre a cura dei cittadini.

### LE POSTAZIONI AD ACCESSO CONTROLLATO

Per favorire il corretto conferimento dei rifiuti e agevolare lo svolgimento del servizio di raccolta nelle zone che presentano una particolare conformazione urbanistica (es. strade strette del centro storico o condomini privi di spazi per il posizionamento dei contenitori/mastelli/sacchi), in alcune aree della città sono state collocate delle “postazioni ad accesso controllato” utilizzabili dai cittadini con una eco-card personalizzata:

- in area “Pentagono” per il conferimento dei rifiuti organici e del vetro;
- in area “Centro allargato” per il conferimento di organico, vetro, carta-cartone, plastica e metallo, indifferenziato.

Nota - In caso di furto, smarrimento, danneggiamento o necessità di duplicato, è possibile richiedere una nuova eco-card (al costo di 5,00 €) telefonando al numero 0586.416.316, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 alle 12.00; il lunedì e il giovedì anche dalle ore 15.00 alle 16.30.

## IMBALLAGGI NON DIFFERENZIABILI



SI

Tutti i materiali non riciclabili: assorbenti, carta oleata, penne e pennarelli, gomme da cancellare, spazzolini, cosmetici; piccoli oggetti di: plastica, ceramica, cristallo; sacchi per aspirapolvere, rasoi, deiezioni canine.

NO

Materiali riciclabili (scarti alimentari, imballaggi in vetro, plastica, metallo, tetra pak e carta) pile e batterie esauste delle auto, sostanze tossiche, calcinacci, rifiuti ingombranti (anche se smontati), piccoli elettrodomestici, farmaci.

## SCARTI ALIMENTARI E ORGANICI

SI

Avanzi di pasta, riso, pesce, carne, bucce della frutta; fiori recisi, filtri di thè e tisane, gusci d'uovo, scarti di verdura/ortaggi, lettiere biodegradabili per animali domestici, tovaglioli e fazzoletti sporchi di materiali organici, carta e cartone con residui alimentari (es. cartone pizza), stoviglie e sacchetti biodegradabili.

Servizio gratuito e a domicilio sfalci e potature da giardino: numero verde 800-031.266.

NO

Prodotti che non sono di origine vegetale o animale, abiti, cibi liquidi, lettiere non biodegradabili per animali, pannolini ed assorbenti non biodegradabili, salviette umidificate.



## IMBALLAGGI IN PLASTICA, METALLO, TETRAPAK



SI

Contenitori in plastica per liquidi (es. bottiglie, flaconi, vasetti di yogurt), vaschette di plastica e polistirolo per alimenti, fogli poliaccoppiati, film plastici (es. shopper), rete per frutta e verdura, contenitori in acciaio e alluminio (es. lattine, scatolette, bombolette, vaschette, tubetti, fogli sottili, tappi e capsule), tetra pak, tetrabrick, tetratop (es. contenitori per il latte, la panna, i succhi di frutta), cassette in plastica, piatti e bicchieri in plastica senza residui organici, tappi di plastica e metallo, confezioni di snack e merendine in plastica, bombolette esaurite per l'igiene personale e la casa.

NO

Posate in plastica, giocattoli, cd, dvd, musicassette, resine, contenitori contrassegnati come pericolosi, bacinelle, secchi, canalette elettriche, bottiglie, vasetti e barattoli di vetro, oggetti in porcellana, lastre e rottami di specchi e vetrate, ceramica e terracotta, oggetti casalinghi.



## IMBALLAGGI IN VETRO

**SI** — Bottiglie, flaconi, barattoli, imballaggi in vetro (vuotati e privati del tappo).

**NO** — Oggetti in cristallo, lampadine e neon (a incandescenza e a risparmio energetico, oggetti in ceramica o porcellana, specchi, lastre di vetro, pyrex, tappi in metallo o plastica, vetro accoppiato, retinato, vetro al piombo, bicchieri e caraffe di cristallo/vetro, piatti di vetro/ceramica, tappi metallici, in plastica e sughero.



## CARTA/CARTONE/CARTONCINO



**SI** — Giornali, sacchetti di carta, libri, scatole, volantini, fogli di carta, scatole e involucri di carta e cartone (scatole pizza non unte o sporche), buste di carta per alimenti (es. frutta e pane), pacchetti di sigarette senza involucro di plastica, rotoli interni di carta assorbente e carta igienica, vassoi in cartoncino, bicchieri di carta.

**NO** — Contenitori e fogli poliaccoppiati (composti da carta, plastica, e alluminio), carta unta o sporca, fogli di carta termica, carta carbone e vetrata, carta plastificata/paraffinata per affettati, prodotti da forno e pescheria, scontrini.

## IL BIOCOMPOSTER

Aamps mette a disposizione dei cittadini il bio-composter in comodato d'uso gratuito. Si tratta di un contenitore dove si possono inserire i rifiuti organici della cucina e dell'orto/giardino. Attraverso un processo naturale il materiale si trasforma in compost, ovvero in un ammendante utile per fertilizzare la terra. Per richiedere il contenitore è indispensabile compilare il modulo dedicato presente nella pagina dedicata del sito internet ([www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it)) ed inviarlo al numero di fax: 0586/406.033 oppure all'indirizzo email [info@aamps.livorno.it](mailto:info@aamps.livorno.it).

## OLI VEGETALI E MINERALI\*



**SI** — Olio vegetale esausto ad uso alimentare prodotto nelle abitazioni derivante dalla cottura e dalla frittura degli alimenti. Piccoli quantitativi di olio minerale (es. per funzionamento motore automobile e scooter). Consegnarli ai Centri di Raccolta di Aamps.

**NO** — Olio vegetale esausto ad uso alimentare prodotto dalle attività commerciali (ristoranti, pizzerie, bar, mense, ecc.) che devono consegnarlo ai consorzi di riferimento oppure concordare con Aamps il ritiro gratuito (n. verde 800-031.266).

\*Per favorire il corretto recupero degli oli vegetali esausti, Aamps ha attivato un servizio di raccolta tramite postazioni mobili collocate in diversi rioni cittadini due volte al mese (vedi pag. 21).

# I SERVIZI DI RACCOLTA: COME E QUANDO

SERVIZI	COME	QUANDO
Raccolta rifiuti.	<p>Raccolta “porta a porta” a tutte le utenze delle zone interessate. Le utenze espongono i contenitori ricevuti in comodato d’uso gratuito.</p>	<p>Gli orari di esposizione e le frequenze di raccolta sono stabilite dalle ordinanze che disciplinano le modalità di erogazione del servizio.</p>
	<p>Raccolta domiciliare integrativa: a particolari utenze non domestiche per le frazioni differenziate di rifiuti assimilati agli urbani (ad integrazione della raccolta “porta a porta” o stradale).</p>	<p>Gli orari di esposizione e le frequenze di raccolta sono stabilite dalle ordinanze che disciplinano le modalità di erogazione del servizio.</p>
	<p>Raccolta stradale dei rifiuti urbani sia in forma differenziata che in forma indifferenziata, eseguita tramite PAC (postazioni ad accesso controllato) utilizzabili con eco-card personalizzate (aree “Pentagono” e “Centro allargato”).</p>	<p>Raccolta carta-cartone, multimateriale leggero, vetro, organico, indifferenziato: 2 volte al giorno.</p>
	<p>Riparazione contenitori stradali.</p>	<p>Servizio attivo tutti i giorni.</p>
	<p>Centri di raccolta.</p>	<p>Servizio attivo dal lunedì al sabato.</p>

## SERVIZI

## COME

## QUANDO

Spazzamento meccanico e manuale.

Frequenza d'intervento giornaliera.

a) Spazzamento manuale delle piazze e delle vie dove non è possibile il passaggio della spazzatrice.

a) Presidio giornaliero delle zone.

b) Svuotamento cestini gettacarte e sostituzione sacco interno.

b) Frequenza di intervento giornaliero.

c) Raccolta dei rifiuti presso le aree mercatali (p.za Cavallotti, mercatino del Venerdì, mercati cittadini e mercati stagionali/ occasionali).

c) Frequenza di ritiro giornaliera per le aree mercatali cittadine (ovvero con interventi al fine dell'attività di vendita per gli altri mercati).

Raccolta rifiuti ingombranti, RAEE e sfalci e potature a domicilio.

Servizio su appuntamento, attivo tutti i giorni feriali.

Raccolta delle siringhe rinvenute sul territorio.

Frequenza di intervento giornaliera.

Pulizia intorno alle postazioni ad accesso controllato.

Servizio attivo tutti i giorni (2 volte al giorno).

## Pulizia stradale.

Raccolta rifiuti abbandonati su aree pubbliche.

Servizio attivabile su richiesta dell'Ente.

Pulizia dei portici con lavapavimenti e sanificazione manuale.

Frequenza d'intervento giornaliera.

Raccolta pile, farmaci scaduti, PAED (apparecchiature elettriche piccole dimensioni)

Frequenza di intervento quindicinale-mensile.

Derattizzazione, disinfestazione, disinfezione (fognatura pubblica, edifici di competenza dell'Amministrazione comunale, aree pubbliche, ecc.).

Servizio attivo tutti i giorni.

Pulizia aree pubbliche speciali .

Al termine dei mercati ambulanti.

Pulizia arenili pubblici e porticcioli.

Da maggio a settembre (frequenza quotidiana).

Diserbo.

Da marzo ad ottobre (intensivo) e da novembre a febbraio (mantenimento).

# 9. I CENTRI DI RACCOLTA

Sono strutture “self-service” dove i cittadini possono conferire gratuitamente i propri rifiuti.

## DOVE SONO:

- Centro di Raccolta “Picchianti” (per utenze domestiche e attività produttive)  
Via degli Arrotini, 49 – Livorno (zona industriale in località “Picchianti”)
- Centro di Raccolta “Livorno Sud” (solo per utenze domestiche)  
Via Cattaneo, 81 – Livorno (parcheggio PalaMacchia)

Per gli orari di apertura al pubblico visitare la pagina dedicata sul sito [www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it) (sezione “Cittadini”).

Esempi di rifiuti che si possono portare ai Centri di Raccolta:

- mobili e arredi;
- grandi e piccoli elettrodomestici;
- pile e batterie;
- piccoli quantitativi di olio minerale (es. per auto o scooter) e di olio vegetale esausto prodotto nelle abitazioni (es. derivante dalla cottura o dalla frittura degli alimenti);
- alcune tipologie di rifiuti speciali\*.

\*Non si accettano materiali che contengono amianto (per sapere come smaltirlo chiamare il numero verde 800-031.266 da rete fissa oppure il numero 0586.416.350 da rete mobile).

In merito allo smaltimento delle apparecchiature elettriche ed elettroniche provenienti da nuclei domestici, vi ricordiamo quanto previsto dal DECRETO LEGISLATIVO 14 marzo 2014, n. 49 in attuazione della direttiva 2012/19/UE sui rifiuti RAEE:

*Ai sensi dell'art. 11 del D.lgs 14.03.2014, i rivenditori di elettrodomestici, assicurano, al momento della fornitura di una nuova apparecchiatura elettrica ed elettronica destinata ad un nucleo domestico, il ritiro gratuito, in ragione di uno contro uno, dell'apparecchiatura usata di tipo equivalente. Devono inoltre effettuare all'interno dei locali del proprio punto vendita o in prossimità immediata di essi la raccolta a titolo gratuito dei RAEE provenienti dai nuclei domestici di piccolissime dimensioni conferiti dagli utilizzatori finali, senza obbligo di acquisto di AEE di tipo equivalente se la superficie di vendita di AEE Wal dettaglio risulta di almeno 400mq.*

## ALTRI PUNTI DI CONFERIMENTO SUL TERRITORIO

In tutta la città, in aree pubbliche e/o custodite, sono dislocati vari tipi di contenitori per la raccolta differenziata di indumenti usati, pile esauste e farmaci scaduti.



### Raccolta differenziata abiti usati

In vari punti della città sono disponibili i contenitori per la raccolta degli abiti usati. Il servizio prevede anche l'utilizzo di una postazione di raccolta itinerante integrata con la modalità di raccolta dei rifiuti "porta a porta" che, oltre a favorire ulteriormente i cittadini nel conferimento, punta a limitare l'abbandono degli abiti usati in strada. Gli indumenti possono essere portati anche ai Centri di Raccolta. Nella sezione dedicata del sito di Aamps si possono individuare i punti dove sono posizionati i contenitori (<http://servizi.aamps.livorno.it/Servizi/index.php>).

### Raccolta differenziata pile esauste

Avviene grazie ai contenitori custoditi presso i rivenditori. Si possono portare anche ai Centri di Raccolta.

### Raccolta differenziata farmaci scaduti

È realizzata con contenitori custoditi presso le farmacie. Si possono portare anche ai Centri di Raccolta.

### Toner per stampanti e inchiostri usati

Consegnarli alle rivendite autorizzate che, se disponibili al ritiro, provvedono alla raccolta, all'eventuale riciclo e all'invio presso gli impianti di smaltimento. Si possono portare anche ai Centri di Raccolta.

### Raccolta oli vegetali esausti

Possono essere conferiti – chiusi in bottiglie di plastica o latta – negli appositi contenitori di colore rosso presenti due volte al mese in diverse zone della città. Sul sito [www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it) sono pubblicati i calendari della raccolta e la collocazione delle postazioni mobili nei diversi quartieri. In alternativa gli oli vegetali esausti devono essere portati nei Centri di Raccolta.





### **Ingombranti e R.A.E.E.**

Il ritiro presso le abitazioni di mobili, elettrodomestici e oggetti ingombranti di arredo in genere (fino a 1 metro cubo) è gratuito e può essere prenotato dal sito (<http://servizi.aamps.livorno.it/Ingombranti/index.php>), chiamando il numero verde 800-031.266 da rete fissa (0586.416.350 da rete mobile) o tramite l'app AAMPS Livorno. I tempi di attesa per il ritiro presso le abitazioni non sono superiori ai 7 giorni lavorativi.

I RAEE (compresi i neon e le lampadine a risparmio energetico) possono anche essere consegnati ai rivenditori, che sono obbligati a ritirarli in ragione di un prodotto equivalente acquistato. Per i PAED (apparecchiature elettroniche con dimensione inferiore a 25 cm.) i distributori con una superficie di vendita superiore ai 400 m2 sono tenuti a ritirarli anche senza l'obbligo d'acquisto da parte del cliente.

I principali rifiuti compresi nel servizio:

- ingombranti (mobili, tavole, mensole, quadri, materassi, ecc.);
- R.A.E.E. provenienti dalle abitazioni (lavatrici, lavastoviglie, frigoriferi, piccoli elettrodomestici, ecc.).

L'esposizione del rifiuto deve avvenire nelle immediate vicinanze del proprio numero civico o, comunque, in area raggiungibile dal mezzo aziendale. In alternativa i cittadini possono portare i rifiuti ai Centri di raccolta.

Nota - Il ritiro presso le abitazioni dei rifiuti ingombranti e dei R.A.E.E. può avvenire anche "al piano": in questo caso il servizio è a pagamento e costa 20 euro (iva inclusa), da corrispondere direttamente all'addetto che esegue il servizio.



### Sfalci e potature da giardino

Il ritiro presso le abitazioni degli sfalci e delle potature da giardino (fino a 3 metri cubi) è gratuito e può essere prenotato dal sito (<http://servizi.aamps.livorno.it/Ingombranti/index.php>), chiamando il numero verde 800-031.266 da rete fissa (0586.416.350 da rete mobile) o tramite l'app AAMPS Livorno. I tempi di attesa per il ritiro presso le abitazioni non sono superiori a 7 giorni lavorativi. Tali rifiuti possono essere portati anche ai Centri di raccolta.

I principali rifiuti compresi dal servizio:

- erba, aghi di pino, foglie, rami.

Il materiale, raccolto in fascine o in sacchi biodegradabili, dovrà essere esposto nelle immediate vicinanze del proprio numero civico secondo il giorno e l'orario concordato. Aamps provvederà al ritiro con un autocarro munito di benna, avviando il materiale al recupero e alla trasformazione in compost (concime naturale adatto al giardinaggio e all'agricoltura). Avvalersi di questo servizio evita il riempimento dei contenitori al momento ancora presenti in strada dove, comunque, possono essere gettate piccole quantità di materiale. In alternativa i cittadini possono portare tali rifiuti ai Centri di Raccolta.

In alternativa i cittadini interessati possono portare tali rifiuti presso i Centri di Raccolta (anche in tal caso il conferimento è gratuito).

### Le mini isole ecologiche

Per rispondere alle esigenze di smaltimento dei rifiuti in alcune aree dove le dimensioni dei locali (appartamenti e negozi) risultano particolarmente ridotte, e al contempo garantire il decoro urbano, Aamps ha realizzato tre mini isole ecologiche, utilizzabili 24 ore su 24 dalle utenze con una tessera magnetica personalizzata. Le mini isole si trovano in via della Stazione a Quercianella (utenze domestiche), in piazza Sforzini ad Ardenza (utenze non domestiche) e in via Sant'Anna in Venezia (utenze non domestiche). All'interno sono presenti i contenitori per lo smaltimento e il recupero delle diverse tipologie di rifiuti differenziabili: organico, carta-cartone-cartoncino, multimateriale leggero (plastica, tetrapak, alluminio), carta, vetro e indifferenziato.



# IMPIANTI DI VALORIZZAZIONE E TRATTAMENTO

## LA NUOVA PIATTAFORMA DI STOCCAGGIO E RICICLAGGIO DEI RIFIUTI PROVENIENTI DALLA RACCOLTA DIFFERENZIATA

Prosegue nel 2019 il percorso di riconversione dell'impianto di selezione meccanica dei rifiuti indifferenziati presente nel sito industriale Picchianti. A seguito delle autorizzazioni da parte della Regione Toscana, una parte del vecchio impianto è già stata riconvertita in piattaforma di stoccaggio del multimateriale leggero, destinato a recupero di materia presso le piattaforme convenzionate Corepla. La restante parte del selezionatore è attualmente utilizzata per la gestione dei flussi residuali provenienti dalla raccolta stradale dei RUI (Rifiuti Urbani Indifferenziati), effettuata a completamento della raccolta con modalità "porta a porta". Una volta acquisite le necessarie autorizzazioni il vecchio impianto di selezione meccanica sarà convertito in piattaforma per il riciclo della carta e del cartone provenienti dalla raccolta differenziata.

## IL TERMOVALORIZZATORE

Il termovalorizzatore Aamps brucia parte dei rifiuti prodotti a Livorno e ne sfrutta il potere calorifico per produrre energia elettrica, che viene poi immessa direttamente nella rete di distribuzione ENEL. Ha una potenzialità di 180 tonnellate/giorno a 15.000 kJ/kg. suddivisa su due linee gemelle. Dal processo si originano dei residui solidi, ovvero le ceneri pesanti e le ceneri leggere. Entrambi i flussi vengono successivamente inviati a impianti di trattamento finalizzati al recupero di materia. Mediante tale politica viene fortemente limitato il ricorso al conferimento in discarica, in linea con gli standard ambientali comunitari. Il processo di combustione genera inoltre un aeriforme (i cosiddetti "fumi") prodotto dal processo di combustione. L'impianto garantisce il controllo e la depurazione delle emissioni inquinanti secondo quanto previsto dalle normative vigenti e dalle autorizzazioni all'esercizio. I processi sono monitorati costantemente dagli ingegneri e dai tecnici aziendali con una serie di apparecchiature che analizzano i fumi in uscita dal camino e ne registrano i risultati.

I dati sono trasmessi periodicamente, secondo le disposizioni di legge, ai vari organi preposti al controllo. Le performance ambientali evidenziate dall'impianto sono elevate, con i valori di emissione dei vari inquinanti decisamente inferiori ai limiti della normativa vigente (D.Lgs 152/06 e smi). Ogni anno il TVR produce energia per circa 40.000 MWh. Circa 10.000 MWh sono autoconsumati dal sito industriale e i rimanenti 30.000 MWh vengono ceduti in rete.



## LA DISCARICA

La discarica di Vallin dell'Aquila è stata chiusa nel 2006 dopo avere ricevuto per decenni i rifiuti prodotti nel Comune di Livorno e in alcune zone limitrofe. La cessazione del conferimento è in linea con le normative europee e gli indirizzi del Piano Provinciale di Gestione dei rifiuti che mirano a ridurre drasticamente l'invio dei materiali nelle discariche. Attualmente una porzione residuale è utilizzata per lo stoccaggio temporaneo dei materiali destinati allo smaltimento negli impianti specializzati. Trattandosi di una discarica controllata (possiede, tra l'altro, barriere e teli superficiali di impermeabilizzazione, sistemi di drenaggio del percolato e di captazione del biogas con recupero energetico) presenta caratteristiche tali da garantire la limitazione del flusso degli inquinanti nell'ambiente. Sono in corso le procedure di bonifica ed i relativi interventi di messa in sicurezza disposti dagli enti preposti al controllo.

# 11. LA TASSA SUI RIFIUTI

Ogni utenza domestica e non domestica è tenuta a pagare il servizio di igiene urbana organizzato dal Comune. Tutti sono tenuti ad accertarsi di essere in regola con questo pagamento per non incorrere in sanzioni. La somma pagata da ciascuna utenza si chiama Tassa sui Rifiuti (TARI) ed è la quota che ogni cittadino, nucleo familiare o utenza non domestica deve sostenere per coprire i costi della gestione dei rifiuti urbani. La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. E' destinata a coprire integralmente i costi dei servizi di igiene urbana svolti da Aamps (descritti nella presente Carta dei Servizi): pulizia e lavaggio delle strade, raccolta rifiuti, raccolta differenziata e riciclo, trattamento e smaltimento rifiuti, costi amministrativi, costi di sportello, ecc. La TARI è suddivisa in quota fissa e in quota variabile: la prima per coprire i costi fissi del servizio non attribuibili in maniera diretta ai singoli contribuenti (per esempio: gli investimenti, i costi di spazzamento, i costi amministrativi, ecc.), mentre la seconda per coprire i costi variabili del servizio correlati in modo più diretto alla produzione dei rifiuti (raccolta, trasporto e smaltimento rifiuti). Per quanto riguarda le utenze domestiche la TARI viene calcolata considerando sia i metri quadrati dell'abitazione e relative pertinenze sia il numero dei componenti il nucleo familiare in modo da avere una correlazione più diretta alla produzione dei rifiuti. Per quanto riguarda le utenze non domestiche la TARI viene calcolata sui metri quadri effettivi considerando una presunta produzione di rifiuto in base alla categoria merceologica di appartenenza. All'importo della TARI, deliberato dal Comune, si aggiunge l'Addizionale Provinciale nella misura determinata dalla Provincia che viene riversata totalmente alla stessa.

Orari di apertura al pubblico degli Uffici Tares/Tari del Comune di Livorno di via Marradi 118:

- lunedì e venerdì dalle 9.00 alle 13.00
- martedì e giovedì dalle 15:30 alle 17:30.

Per informazioni: tel. 0586.886.031 - e-mail [tari.livorno@icatributi.it](mailto:tari.livorno@icatributi.it).

# 12. FILO DIRETTO CON AAMPS

## SERVIZI ON LINE PER IL CITTADINO

Dall'homepage del sito [www.aamps.livorno.it](http://www.aamps.livorno.it) si può accedere alle sezioni

- Servizi di zona: tutti i servizi e il calendario della raccolta nelle diverse zone della città;
- Dove lo butto: guida alla corretta separazione dei rifiuti;
- Ritiro ingombranti e sfalci: prenotazione del ritiro gratuito o a pagamento (in caso di ritiro ingombranti al piano).

È possibile accedere ai servizi “Dove lo butto” e “Ritiro ingombranti e sfalci” anche tramite l'app gratuita AAMPS Livorno.

## PER COMUNICAZIONI, INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI, RECLAMI

**Call center:** 800-031266 (da rete fissa) o 0586.416.350 (da rete mobile)

**Orari:** dal lunedì a sabato dalle ore 8:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00;

**Centralino:** 0586-416111

**Fax:** 0586-406033

**Email:** [info@aamps.livorno.it](mailto:info@aamps.livorno.it)

**Posta certificata:** [aamps@postecert.it](mailto:aamps@postecert.it)

**APP per smartphone e tablet** (“Aamps Livorno”)

# 13. SERVIZI DISPONIBILI A PAGAMENTO

- Interventi diversi di raccolta rifiuti o pulizia stradale di natura occasionale regolati da accordi personalizzati;
- Servizi di posizionamento contenitori, raccolta rifiuti o di pulizia a seguito di manifestazioni, eventi o spettacoli;
- Pulizia piazzali e parcheggi privati;
- 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;
- Raccolta differenziata di materiale elettronico/informatico (RAEE);
- Ritiro presso le abitazioni “al piano” dei rifiuti ingombranti e dei R.A.E.E;
- Raccolta scarti vegetali provenienti dalla manutenzione del verde privato;
- Noleggio e trasporto multibenna e scarrabili per la raccolta dei rifiuti;
- Derattizzazione, disinfestazione, disinfezione.

## LABORATORIO AZIENDALE

- Controllo dei processi depurativi di reflui civili e industriali;
- Caratterizzazione di rifiuti urbani e speciali, anche pericolosi, e controllo degli impianti di discarica;
- Campionamento e analisi degli effluenti aeriformi emessi da impianti industriali, controllo delle acque destinate al consumo umano, controllo degli ambienti di lavoro, sia per quanto riguarda i parametri chimico-fisici sia i parametri microbiologici;
- Ricerca, classificazione delle diverse forme di amianto; controllo delle fibre aerodisperse, inclusi i cantieri di bonifica;
- Analisi di caratterizzazione di siti contaminati.

## PER INFO/PREVENTIVI:

**Call center:** 800-031.266 (da rete fissa) o 0586.416.350 (da rete mobile);

**e-mail:** laboratorio@aamps.livorno.it

## QUANDO RICORRERE ALLA CONCILIAZIONE

Qualora il reclamo non sia andato a buon fine (mancata risposta o risposta insoddisfacente), l'utente potrà presentare la richiesta di apertura della procedura di conciliazione che, a pena di improcedibilità della domanda, dovrà essere inviata entro 45 giorni successivi dalla presentazione del reclamo.

La domanda di conciliazione, la cui procedura è gratuita per l'Utente, dovrà essere compilata, sottoscritta e presentata unitamente alla copia del documento di identità e alla documentazione ritenuta utile per la trattazione della controversia per il tramite dell'associazione o direttamente dall'Utente mediante raccomandata a mano, fax (0586406033) oppure email (info@aamps.livorno.it).

Ricevuta la domanda Aamps attiverà entro 10 giorni la costituzione della commissione paritetica di conciliazione composta da un rappresentante della società e da uno dell'Associazione alla quale l'Utente conferirà mandato ad individuare una proposta per la composizione della controversia ed a transigere e conciliare la controversia stessa.

La commissione di conciliazione, una volta acquisiti gli atti del reclamo, fisserà nel più breve tempo possibile, comunque non oltre 20 giorni, la data in cui sarà esaminata la controversia.

In sede di esame della domanda la commissione di conciliazione verificherà preliminarmente che le parti siano state pienamente informate del fatto che:

- a. in ogni momento e con le stesse modalità prescritte per la presentazione, l'Utente potrà ritirare la domanda e adire ad altri meccanismi di risoluzione extragiudiziale della controversia, nonché la magistratura ordinaria;
- b. l'Utente potrà rifiutare la soluzione proposta dalla Commissione;
- c. la Commissione e la Segreteria di Conciliazione saranno tenuti all'osservanza del D.lgs 196/2003 e alla clausola di riservatezza.

La Commissione esaminerà il caso e la relativa documentazione fatta pervenire dalle parti. Laddove lo riterrà necessario, la stessa potrà chiedere ulteriori chiarimenti che dovranno essere fatti pervenire non oltre i successivi 7 giorni.

La procedura si esaurirà entro 30 giorni dal ricevimento della domanda decorrenti dalla data del protocollo in ingresso della stessa. Nel caso in cui non sia raggiunto un accordo tra le parti entro tali termini, la commissione redigerà d'ufficio il verbale di mancata conciliazione e di conclusione della procedura.

# 14.

## FAC-SIMILE DI COMUNICAZIONE AD AAMPS

Si prega di scrivere in STAMPATELLO:

### Mittente

Nome e Cognome .....

Indirizzo .....

Città .....

CAP .....

Stato .....

Telefono .....

E-mail .....

### Oggetto

RECLAMO     SEGNALAZIONE     SUGGERIMENTO     INFORMAZIONE

### Descrizione e dettagli

più saranno complete queste informazioni e più precisa potrà essere la nostra risposta.

Spazio per il testo:

.....  
.....  
.....

Data ..... Firma .....

Il presente modulo può essere inviato:

- via fax allo 0586.406.033

- via mail a [info@aamps.livorno.it](mailto:info@aamps.livorno.it)

- via posta a AAMPS S.p.A, via dell'Artigianato 32, località Picchianti - Livorno.

Ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro call center (800-031.266 da rete fissa - 0586.416.350 da rete mobile), attivo dal lunedì al sabato dalle 8.30 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.

La ringraziamo per la sua collaborazione e La informiamo che i dati da Lei forniti saranno trattati ai sensi dell'art. 13 D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196. e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali".

## **AAMPS S.P.A.**

**Sede legale:**

via dell'Artigianato, 39/b - 57121 LIVORNO

**Sede operativa:**

via dell'Artigianato, 32

**Call center:**

800-031.266 (da rete fissa)  
0586.416.350 (da rete mobile)

**Fax:**

0586-406033

**Email:**

[info@aamps.livorno.it](mailto:info@aamps.livorno.it)

**Posta certificata:**

[aamps@postecert.it](mailto:aamps@postecert.it)

**APP per smartphone e tablet ("Aamps Livorno")**

Seguici su: 

