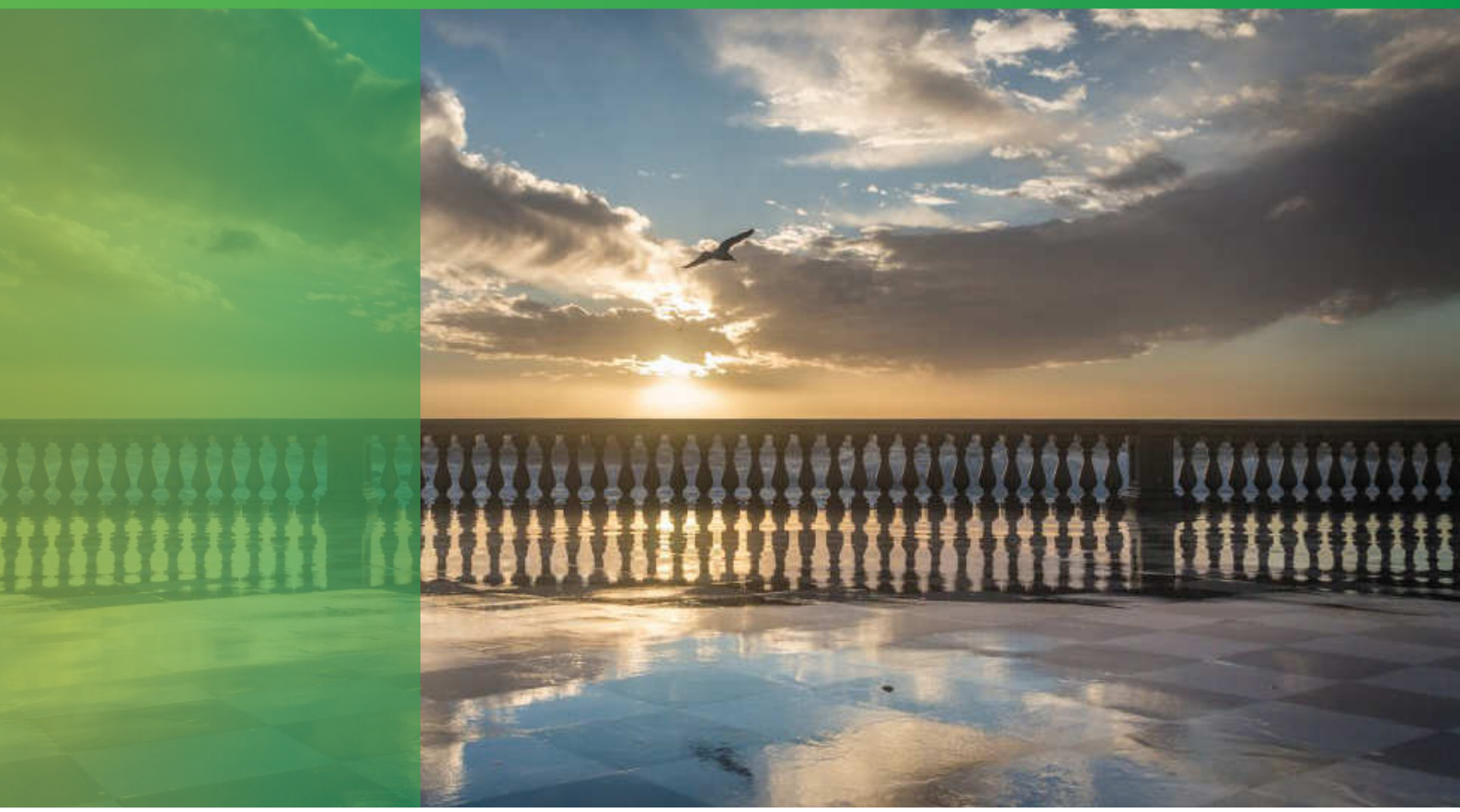


CARTA DEI SERVIZI

Comune di Livorno

AAMPS
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

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

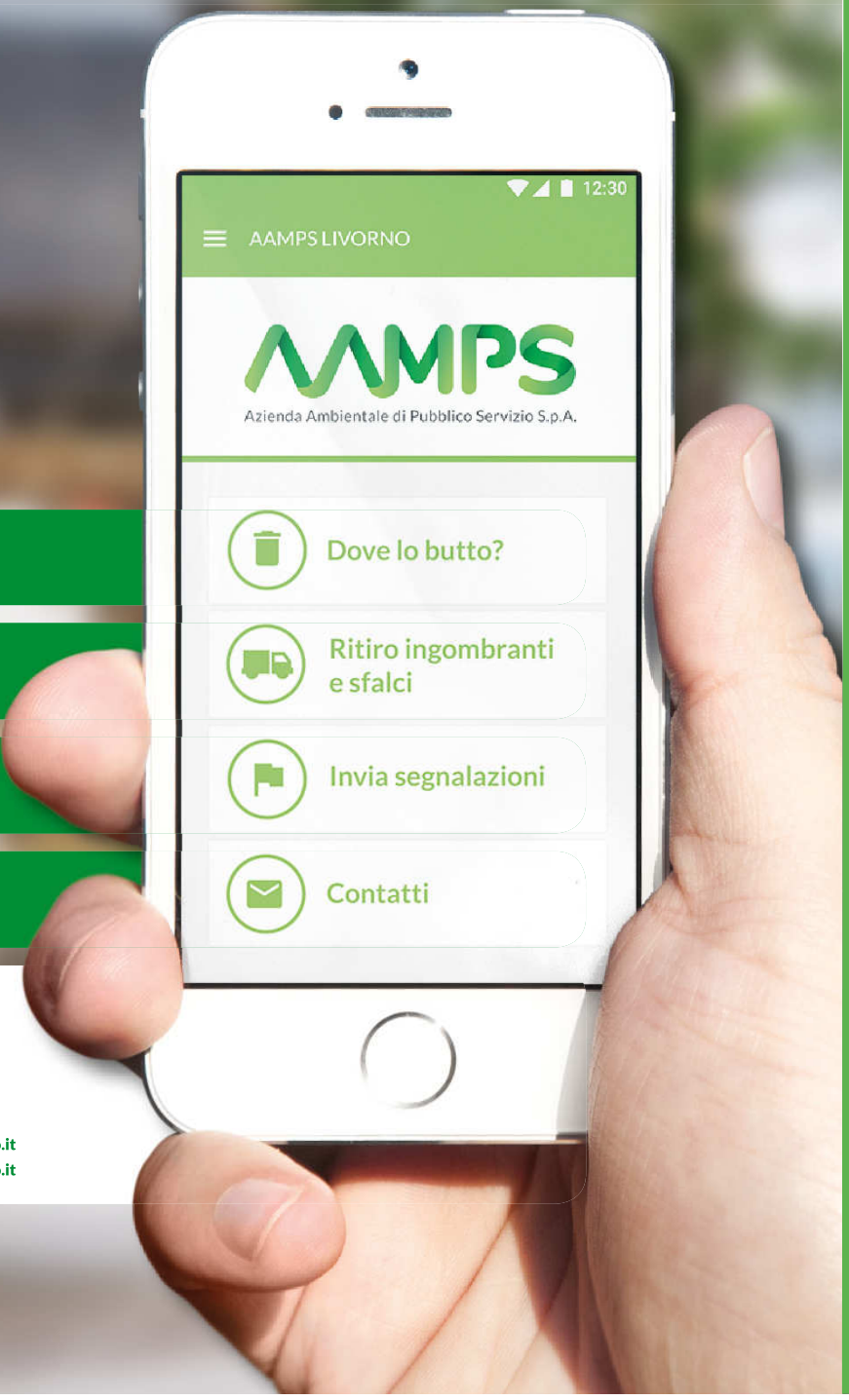
Azienda Ambientale di Pubblico Servizio S.p.A.

LETTERA DEL PRESIDENTE DI A.AM.P.S. S.P.A.

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 A.Am.P.S. S.p.A., 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 a Azienda e, al tempo stesso, contribuire a mantenere il territorio comunale sempre più bello e pulito.

Il Presidente

TU SCARICACI
NOI RACCOGLIAMO!



- Informazioni pratiche e complete
- Servizio a domicilio
- Partecipazione attiva dei cittadini
- Personale sempre a disposizione

AAMPS

Scarica l'App gratuita su:

Google Play

Seguici su:

Numero Verde 800-031266

www.aamps.livorno.it
info@aamps.livorno.it

INDICE

1. LA CARTA DEI SERVIZI pag. 6
Un patto tra A.Am.P.S. SpA e i cittadini di Livorno
I principi fondamentali
Validità della Carta dei Servizi
Dove e come richiederla

2. L'IMPEGNO DI A.AM.P.S. S.P.A. pag. 7
Garantire la qualità dei servizi
Gli Ispettori Ambientali

3. IL SOSTEGNO DEI CITTADINI pag. 8

4. ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI pag. 9
La customer satisfaction dei servizi erogati
Tutelare i cittadini dando risposte concrete ai reclami
Tempi medi di risposta

5. NUOVI PROGETTI PER UNA CITTA' SEMPRE PIU' PULITA pag. 12
Operatori ecologici di zona
Pulizie intensive
Cestini getta-carte
Incremento dello spazzamento meccanizzato
Sistemi di rilevazione satellitare
Progetti di educazione ambientale

6. LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NELLA CITTÀ DI LIVORNO pag. 14

7. IL "PORTA A PORTA" pag. 15
Starting kit e contenitori per il conferimento dei rifiuti
Il biocomposter

8. I SERVIZI DI RACCOLTA: COME E QUANDO pag. 18
Raccolta rifiuti
Pulizia stradale

9. I CENTRI DI RACCOLTA pag. 20
Altri punti di conferimento sul territorio
Ingombranti e R.A.E.E.
Sfalci e potature da giardino

10. IMPIANTI DI VALORIZZAZIONE E TRATTAMENTO pag. 24
L'impianto di selezione meccanica
Il termovalorizzatore
La discarica

11. LA TASSA SUI RIFIUTI pag. 26

12. FILO DIRETTO CON A.AM.P.S. S.P.A. pag. 27

13. SERVIZI DISPONIBILI A PAGAMENTO pag. 29
Il laboratorio aziendale
Quando ricorrere alla conciliazione

14. FAC-SIMILE DI COMUNICAZIONE AD A.AM.P.S. S.P.A. pag. 30

1. LA CARTA DEI SERVIZI

UN PATTO TRA A.AM.P.S. S.P.A. 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 A.Am.P.S. S.p.A. 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 A.Am.P.S. S.p.A., 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

A.Am.P.S. S.p.A. 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 2017. In caso di importanti revisioni del servizio, A.Am.P.S. S.p.A. si impegna a pubblicare sul suo sito (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 volantinaggi ad hoc.

DOVE RICHIEDERLA

È possibile scaricare la Carta dei Servizi dal sito www.aamps.livorno.it e dal sito www.comune.livorno.it

2. L'IMPEGNO DI A.AM.P.S. S.P.A.

GARANTIRE LA QUALITÀ DEI SERVIZI

A.Am.P.S. S.p.A. 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'articolo 43 del vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, approvato con deliberazione comunale n. 65/2013 del 27/05/2013 e s.m.i., stabilisce che le violazioni alle norme dello stesso vengano accertate dalla Polizia Municipale e dalle Guardie Ambientali Volontarie con l'eventuale collaborazione del personale del Gestore (Ispettori Ambientali) espressamente incaricato con provvedimento comunale. Pertanto, al personale A.Am.P.S. S.p.A. che ha frequentato un corso di formazione risultando idoneo è conferita con decreto del Sindaco la qualifica di Ispettore Ambientale che concede di poter collaborare con la Polizia Municipale per l'accertamento delle violazioni al Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati. Tali operatori coadiuvano per i controlli 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 SOSTEGNO DEI CITTADINI

Livorno pulita, vivibile e autonoma nello smaltimento dei propri rifiuti deve essere il risultato non solo del servizio di A.Am.P.S. S.p.A., 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 gratuito a domicilio direttamente dal sito internet aziendale (www.aamps.livorno.it) oppure telefonando al numero verde 800-031.266. 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 porta-rifiuti;
- 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**
- **www.comune.livorno.it**

4. ASCOLTARE I CITTADINI PER MIGLIORARE I SERVIZI

In aggiunta alle attività di monitoraggio effettuate da parte del Comune di Livorno, A.Am.P.S. S.p.A. 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, le Circoscrizioni 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, A.Am.P.S. S.p.A. 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 bimestralmente 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 A.Am.P.S. S.p.A. 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 A.Am.P.S. S.p.A. 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 A.Am.P.S. S.p.A. 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

- **numero verde 800-031.266:** 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
  — entro 20 giorni
- **social network:** entro 24 ore

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 A.Am.P.S. S.p.A. 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.

5. 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, A.Am.P.S. S.p.A. 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

L'operatore ecologico di zona è supportato nell'attività anche da una spazzatrice e da un secondo operatore munito di soffione che intensifica la rimozione delle foglie e degli aghi di pino ed eventuali quantitativi di sporco più difficili da rimuovere con un passaggio ordinario. In questo modo si evita anche il disagio ai cittadini di spostare le auto nei giorni d'intervento. In alcune aree cittadine, con particolare riferimento al centro storico e ai 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 controllata con contenitori annessi per la vuotatura dei cestini. E stato anche raddoppiato il lavaggio delle pavimentazioni dei portici. A.Am.P.S SpA realizza periodicamente pulizie straordinarie dei quartieri cittadini prevedendo in poche ore la concentrazione di 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

Nelle zone cittadine di particolare rilievo e pregio storico sono progressivamente installati nuovi cestini getta-carte, scelti per inserirsi in modo armonioso nel contesto urbano. Lo svuotamento dei cestini, monitorati costantemente, è garantito tutti i giorni in tutta la città

INCREMENTO DELLO SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Nei giorni feriali sono attive tra la mattina e il pomeriggio n. 6 squadre di operatori composte da una spazzatrice ed un netturbino che precede il mezzo favorendo l'attività di pulizia nel suo complesso. Nei giorni festivi operano n. 3 squadre con l'attività suddivisa tra le ore mattutine e quelle pomeridiane in funzione delle necessità rilevate. Al fine di rendere ancora più efficaci gli interventi di pulizia del manto stradale i mezzi sono stati dotati di una terza spazzola telescopica e di un tubo aspirapolvere particolarmente utile nella pulizia dei pozzetti stradali. La flotta dei mezzi è composta anche da spazzatrici provviste di una lancia per il getto a pressione dell'acqua.

L'attività mira a pulire con maggiore intensità, con particolare riferimento all'eventuale presenza di auto in sosta, ed interessa soprattutto il centro cittadino e i viali a mare. È attivo anche il servizio di spazzamento meccanizzato a cartelli fissi realizzato con interventi settimanali o quindicinali nelle strade periferiche secondo quando indicato dall'apposita cartellonistica.

SISTEMI DI RILEVAZIONE SATELLITARE

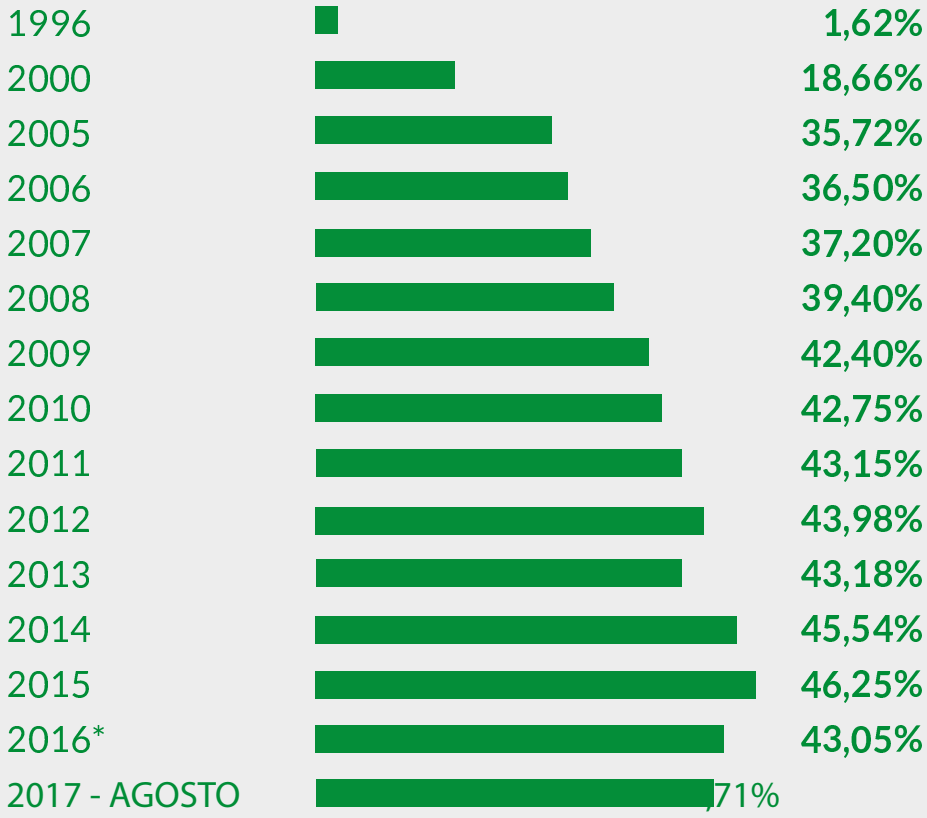
A.Am.P.S. S.p.A. ha installato su tutta la flotta veicoli dedicata alla raccolta rifiuti un sistema satellitare che consente di verificare l'operatività dei predetti veicoli. L'iniziativa è volta a garantire una corretta e trasparente esecuzione del servizio certificandone i tracciati e gli eventi ad essi connessi (orari, velocità, puntualità, tipologia di veicolo, ecc.). A.Am.P.S. S.p.A. si doterà di una sala operativa per il controllo remoto dei mezzi.

PROGETTI DI EDUCAZIONE AMBIENTALE

È questo sicuramente uno dei target su cui A.Am.P.S. S.p.A. rivolge la massima attenzione a tal punto da avere potenziato la collaborazione con le direzioni didattiche per promuovere all'interno degli istituti scolastici la crescita di una cultura rispettosa dell'ambiente. Le attività proposte affrontano le diverse tematiche legate al tema dei rifiuti (produzione, riduzione, raccolta, corretto smaltimento, etc.) attraverso incontri che vengono svolti negli istituti e durante i quali gli alunni possono interagire con domande relative ai temi trattati. Durante gli interventi di educazione ambientale l'operatore A.Am.P.S. S.p.A. provvede alla consegna di specifico materiale informativo. L'Azienda è sempre disponibile a fornire tutte le indicazioni necessarie e ad istituire, con la collaborazione del personale docente ed ausiliario, le più idonee modalità di raccolta differenziata all'interno della scuola. Periodicamente sono organizzate visite guidate presso i vari impianti. Il Comune di Livorno (assessorati all'Ambiente, all'Istruzione, alle Politiche Giovanili, Sport e Tempo Libero) in collaborazione con A.Am.P.S. S.p.A. organizzano ogni anno specifici concorsi a premi. Si tratta di progetti di educazione ambientale rivolti alle scuole primarie e alle scuole secondarie di primo grado di Livorno, finalizzati a diffondere la cultura dell'uso senza sprechi delle risorse naturali, la prevenzione dei rifiuti, la promozione della raccolta differenziata e l'adozione di "buone pratiche" nelle strutture scolastiche, attraverso un percorso coordinato dagli insegnanti sulla base di materiale informativo e di interventi formativi tenuti da esperti coordinati da A.Am.P.S. S.p.A.

6. LA RACCOLTA DIFFERENZIATA DEI RIFIUTI NELLA CITTÀ DI LIVORNO

Attraverso un impegno quotidiano e il contributo della cittadinanza, A.Am.P.S. S.p.A. punta ad incrementare progressivamente le percentuali di raccolta differenziata. Nel 2016 siamo arrivati al 43,05%* e rapidamente vorremmo raggiungere il 65%. Per questo con la modalità di raccolta "porta a porta" estesa progressivamente a tutta la città** il progetto per l'incremento della raccolta differenziata è destinato a fare un notevole passo in avanti anche per migliorare la tutela dell'ambiente e aumentare la quantità di rifiuti che verranno riciclati.



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%).*

** *Al momento della stesura della Carta dei Servizi la raccolta "PAP" è attiva a Porta a Terra, Picchianti, Venezia, Cimarosa- Salviano, Coteto, Colline, Antignano-Banditella, Montenero, Castellaccio, Quercianella, Collinaia, Valle Benedetta, Leccia, Scopaia. Entro la fine del 2018 sarà attiva in tutta la città. I relativi calendari delle raccolte suddivisi per area possono essere consultati sul sito web (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 A.Am.P.S. S.p.A. 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 A.Am.P.S. SpA 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 del multimateriale A.Am.P.S. S.p.A. consegna a tutti i cittadini una fornitura annuale di n. 75 sacchetti gialli (volumetria da 80 lt.) che, una volta terminati, potranno essere richiesti al numero verde 800-031.266. Tutti i contenitori e i sacchetti gialli dovranno essere esposti su strada secondo il calendario della zona di appartenenza. Il ritiro, la pulizia e la custodia dei contenitori e dei mastelli sono sempre a cura dei cittadini.

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

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

A.AM.P.S. S.p.A. 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) ed inviarlo al numero di fax: 0586/406.033 oppure all'indirizzo email info@aamps.livorno.it.

OLII 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 A.Am.P.S. S.p.A.

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 A.Am.P.S. SpA il ritiro gratuito (n. verde 800-031.266).

Al momento sul territorio comunale di Livorno sono presenti anche i cassonetti per la raccolta differenziata dei rifiuti. Tali contenitori saranno progressivamente ridotti in funzione dell'estensione della raccolta con modalità "porta a porta".

8. I SERVIZI DI RACCOLTA: COME E QUANDO

SERVIZI	COME	QUANDO
Raccolta rifiuti.	Raccolta "porta a porta" a tutte le utenze delle zone interessate. Le utenze espongono i contenitori ricevuti in comodato d'uso gratuito.	Gli orari di esposizione e le frequenze di raccolta sono stabilite dalle ordinanze chedisciplinano le modalità di erogazione del servizio.
	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).	Gli orari di esposizione e le frequenze di raccolta sono stabilite dalle ordinanze che disciplinano le modalità di erogazione del servizio.
	Raccolta stradale dei rifiuti urbani sia in forma differenziata che in forma indifferenziata. È eseguita tramite isole ecologiche (raggruppamento di cassonetti).	- Raccolta carta: 3 volte alla settimana; - Raccolta plastica-multimateriale: 3 volte alla settimana; - Raccolta vetro: quindicinale; -Raccolta organico: 3 volte alla settimana; -Raccolta indifferenziato: giornaliera in zona centro; a giorni alterni nelle altre zone. *N.B. Le frequenze di raccolta possono essere modificate in relazione alle stagionalità.*
	Riparazione contenitori stradali.	Servizio attivo tutti i giorni.
	Centri di raccolta.	Centro di Raccolta per le Utenze domestiche "Livorno Sud" aperto dal lunedì al sabato dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00. Centro di Raccolta per le Utenze Domestiche "Picchianti" aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 19.00. Centro di Raccolta "Picchianti" per le Utenze non Domestiche aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 10.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

SERVIZI	COME	QUANDO
Pulizia stradale.	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 ai cassonetti dei rifiuti.	Servizio attivo su segnalazione. Servizio attivo tutti i giorni.
	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 dove i cittadini possono conferire gratuitamente i propri rifiuti.

DOVE SONO - ORARI DI APERTURA:
Centro di Raccolta per Utenze Domestiche "Livorno Sud" in via Cattaneo 81; aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 17.00.
Centro di Raccolta per le Utenze Domestiche "Picchianti" in via degli Arrotini 49; aperto dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle 12.00 e dalle 13.00 alle 19.00.
Centro di Raccolta "Picchianti" per le Utenze non Domestiche in via degli Arrotini 49; aperto dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle 10.00 e dalle 16.00 alle 18.00.

Esempi di rifiuti che si possono portare ai Centri di Raccolta:
- mobili e arredi;
- grandi e piccoli elettrodomestici;
- pile e batterie;
- alcune tipologie di rifiuti speciali.

Anche piccoli quantitativi di olio minerale (ad es. per il funzionamento dell'auto o dello scooter) e di olio vegetale esausto ad uso alimentare prodotto nelle abitazioni derivante dalla cottura o dalla frittura degli alimenti può essere portato ai Centri di Raccolta.
Non si accettano materiali che contengono amianto (per sapere come smaltirlo contattare il Numero Verde 800-031.266).
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 A.Am.P.S. S.p.A. 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.

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 sia collegandosi al sito internet aziendale (http://servizi.aamps.livorno.it/Ingombranti/index.php) sia attraverso il numero verde 800-031.266. Tali rifiuti possono essere portati anche ai Centri di Raccolta. I tempi di attesa per il ritiro presso le abitazioni non sono superiori a 10 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 dal 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.

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 sia collegandosi al sito internet aziendale (http://servizi.aamps.livorno.it/Ingombranti/index.php) sia attraverso il numero verde 800-031.266. Tali rifiuti possono essere portati anche ai Centri di Raccolta. I tempi di attesa per il ritiro presso le abitazioni non sono superiori a 7 giorni lavorativi.

I principali rifiuti compresi dal servizio:
- erba, aghi di pino, foglie, rami.

Il materiale raccolto in fascine o in sacchi dovrà essere esposto nelle immediate vicinanze del proprio numero civico secondo il giorno e l'orario concordato. A.Am.P.S. S.p.A. 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).

10. IMPIANTI DI VALORIZZAZIONE E TRATTAMENTO

L'IMPIANTO DI SELEZIONE MECCANICA

Al momento il processo di selezione meccanica dei rifiuti indifferenziati di A.Am.P.S. S.p.A. consente la separazione dei materiali in ingresso in più frazioni. L'impianto riceve e tratta i rifiuti urbani indifferenziati (RUI) provenienti dalla raccolta effettuata nel Comune di Livorno (circa 50.000 tonnellate/anno). E' prodotta una frazione secca caratterizzata da un potere calorifico idoneo al successivo trattamento termico finalizzato alla produzione di energia elettrica. Il processo origina anche una frazione umida (sottovaglio) inviata presso impianti opportunamente autorizzati al trattamento di biostabilizzazione. La terza ed ultima frazione prodotta sono i materiali ferrosi avviati a recupero di materia presso piattaforme autorizzate.

IL TERMOVALORIZZATORE

Ad oggi il TVR di A.Am.P.S. S.p.A. 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 i 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 vengono ceduti in rete. Oltre che ricevere la frazione secca proveniente dall’impianto di selezione, il TVR recupera circa 20.000 tonnellate/anno di rifiuti provenienti da altre aziende ubicate nell’ATO TOSCANA COSTA.

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 A.Am.P.S. S.p.A. (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.

12. FILO DIRETTO CON A.AM.P.S. S.P.A.

A.Am.P.S. SpA è l'azienda che gestisce i servizi ambientali, quindi la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti prodotti sul territorio comunale di Livorno.

SERVIZIO PER IL CITTADINO

Collegandosi all'home page del nostro sito internet (www.aamps.livorno.it) si può accedere alle sezioni "Servizi di zona" (tutti i servizi con il calendario delle zona ricercata), "Dove lo butto" (guida alla corretta separazione dei rifiuti), "Ritiro ingombranti e sfalci" (prenotazione del ritiro gratuito).

PER COMUNICAZIONI, INFORMAZIONI, SEGNALAZIONI, RECLAMI:

Numero Verde: 800-031.266
Orari: dal lunedì al sabato dalle ore 8:00 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00

Email: info@aamps.livorno.it

Posta certificata: aamps@postacert.it

APP per smartphone e tablet ("Aamps Livorno")

Per eventuali comunicazioni riguardanti la tariffa per il periodo 2006-2012 (TIA) scrivere a: tia@aamps.livorno.it

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);
- Raccolta rifiuti ingombranti e sfalci-potature;
- 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:

Numero Verde: 800-031.266;
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 A.Am.P.S. S.p.A. attiverà entro 10 giorni la costituzione della commissione paritetica di conciliazione composta da un rappresentate 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 A.AM.P.S. S.p.A

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 deve essere inviato:
- o via fax allo 0586/406.033;
- o via email a aamps@aamps.livorno.it;
- o spedito a A.Am.P.S. S.p.A in via dell'Artigianato 32 – località "Picchianti" Livorno(LI).

La informiamo che ogni segnalazione può essere comunicata anche al nostro Numero Verde 800 401692, attivo dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle 13.00 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00 e il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 13.00.

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".

A.Am.P.S. S.p.A.

Sede legale:
via dell'Artigianato, 39/b - 57121 LIVORNO

Sede operativa:
via dell'Artigianato, 32

Numero Verde:
800-031.266

Email:
info@aamps.livorno.it

Posta certificata:
aamps@postacert.it

APP per smartphone e tablet ("Aamps Livorno")

Seguici su: