

## I PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione dei propri servizi AMA rispetta i seguenti principi conformi alla direttiva Ciampi del 27 gennaio 1994:

### EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ

Garantire la parità di trattamento di tutti gli utenti, senza discriminazioni di sorta.

### CONTINUITÀ

Erogare i servizi con continuità e regolarità, senza interruzioni, riducendo i disservizi.

### PARTECIPAZIONE

Garantire la partecipazione dei cittadini alle modalità di erogazione dei servizi.

### EFFICACIA ED EFFICIENZA

Garantire l'efficienza e l'efficacia dei processi produttivi e delle tecnologie.

## CHE COS'È LA CARTA DEI SERVIZI

*La Carta dei Servizi è un documento dove sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi forniti da AMA, in modo da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra il livello di servizio dichiarato dall'Azienda e quello effettivamente erogato.*

*Qualora gli obiettivi riportati nella Carta dei Servizi non venissero rispettati l'Azienda si impegna a fornire servizi straordinari a titolo di indennizzo degli utenti.*

*L'obiettivo è di migliorare la qualità dei servizi con la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini.*

*La Carta dei Servizi tratta esclusivamente i servizi coperti dalla Ta.Ri. e disciplinati da Contratto di Servizio.*

## INDICATORI DI QUALITÀ

*La qualità dei servizi erogati è espressa in indicatori di qualità che sono oggetto di verifica su tre fronti: da parte dell'Azienda mediante i sistemi interni di controllo della qualità; da parte dei cittadini, attraverso il riscontro sul territorio dello stato dell'igiene ambientale; da parte del Comune di Roma, tramite indagini statistiche sistematiche e indipendenti (svolte dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma e dalla Commissione di controllo di cui all'art. 8 del Contratto di Servizio 2003-2005).*

*Gli indicatori di qualità sono valori numerici che rappresentano la percentuale dei rilievi almeno sufficienti sul totale dei rilievi effettuati con metodi statistici.*

*Per ciascun servizio sono stati riportati i consuntivi dell'anno 2003 e gli obiettivi che AMA si pone per il 2004 e 2005.*

## PERCEZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO

*Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio.*

*Con l'obiettivo di migliorare i servizi, rendendoli più vicini alle esigenze dei cittadini, AMA esegue regolarmente campagne di monitoraggio della soddisfazione dei cittadini. Nella Carta dei Servizi sono riportati, per ciascun servizio, il livello di soddisfazione rilevato alla fine del 2003 e gli obiettivi per il 2004 e 2005.*

**GESTIONE RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**FRUIBILITÀ DEI CONTENITORI**

Indica la disponibilità residua di volume utile nei cassonetti verdi.

non deve emanare odori sgradevoli; dev'essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti meccaniche devono essere tutte funzionanti.

**DECORO E FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI**

Considera l'aspetto del contenitore che dev'essere pulito, senza scritte vandaliche e pubblicità non autorizzata; inoltre

**PULIZIA AREA CIRCOSTANTE I CONTENITORI**

La pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.



**GESTIONE RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI**

**Indicatori di qualità**

INDICATORE	CONSUNTIVO 2003 <sup>1</sup>	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
FRUIBILITÀ CONTENITORI	78%	82%	86%
DECORO E FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI	66%	72%	80%
PULIZIA AREA CIRCOSTANTE I CASSONETTI/TRESPOLI	67%	75%	85%

<sup>1</sup> Tratti da "Monitoraggio del servizio di igiene urbana" (dicembre 2003) a cura dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma



**GESTIONE RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI**

**Percezione della qualità del servizio**

Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio di raccolta dei rifiuti indifferenziati

PERCEZIONE	CONSUNTIVO 2003 <sup>2</sup>	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
INDICE DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO (SCALA DA 1 A 100)	66	67	68

<sup>2</sup> Dato rilevato dall'indagine di Customer Satisfaction del settembre 2003



**GESTIONE RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI**

**Altri indicatori del servizio**

CASSONETTO PER ABITANTE:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- CASSONETTI DA 1.100</li> <li>- CASSONETTI DA 1.700</li> <li>- CASSONETTI DA 2.000</li> <li>- CASSONETTI DA 2.400</li> <li>- CASSONETTI DA 3.200</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1 OGNI 60 ABITANTI</li> <li>1 OGNI 95 ABITANTI</li> <li>1 OGNI 110 ABITANTI</li> <li>1 OGNI 140 ABITANTI</li> <li>1 OGNI 180 ABITANTI</li> </ul>
FREQUENZA SVUOTAMENTO CASSONETTI		1 VOLTA / GIORNO <sup>3</sup>
FREQUENZA LAVAGGIO CASSONETTI		1 VOLTA / 20 GIORNI <sup>3</sup>
TEMPO MASSIMO PER SOSTITUZIONE / RIPARAZIONE CASSONETTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONE		10 GIORNI LAVORATIVI

<sup>3</sup> Per il 95% dei servizi programmati



**RACCOLTA, TRASPORTO, TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI**

**Consuntivo anno 2003**

RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI RACCOLTI (TONNELLATE)	1.402.294
TOTALE CONTENITORI PER RU (CASSONETTI VERDI)	44.419
VOLUMETRIA COMPLESSIVA A DISPOSIZIONE DEI CITTADINI (LITRI)	94.654.660

**GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**FRUIBILITÀ DEI CONTENITORI**

Indica la disponibilità residua di volume utile nei contenitori bianchi o blu.

meccaniche devono essere tutte funzionanti.

**DECORO E FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI**

Considera l'aspetto del contenitore che dev'essere pulito, senza scritte vandaliche e pubblicità non autorizzata; inoltre non deve emanare odori sgradevoli; dev'essere funzionante, cioè integro, non deformato e le parti

**PULIZIA AREA CIRCOSTANTE I CONTENITORI**

La pulizia è considerata efficace quando non ci sono rifiuti a terra.

**FRUIBILITÀ DEI CASSONI NELLE ISOLE ECOLOGICHE**

Indica la disponibilità residua di volume utile nei cassoni dedicati alle raccolte differenziate.



**GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA**

**Indicatori di qualità**

INDICATORE	CONSUNTIVO 2003	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
FRUIBILITÀ CONTENITORI	85% <sup>1</sup>	88%	90%
DECORO E FUNZIONALITÀ DEI CONTENITORI (BIANCHI E BLU)	76% <sup>1</sup>	81%	85%
PULIZIA AREA CIRCOSTANTE I CONTENITORI BIANCHI E BLU	51% <sup>1</sup>	81%	85%
FRUIBILITÀ DEI CASSONI NELLE ISOLE ECOLOGICHE	90%	90%	95%

<sup>1</sup> Tratti da "Monitoraggio del servizio di igiene urbana" (dicembre 2003) a cura dell'Agencia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma



**GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA**

**Altri indicatori del servizio**

INDICATORE	CONSUNTIVO 2003	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
RACCOLTA DIFFERENZIATA SUL TOTALE RIFIUTI <sup>2</sup>	14,17%	25%	36%
NUMERO DI ISOLE ECOLOGICHE	5	12	15
CASSONETTO BIANCO	1 OGNI 274 ABITANTI		
CASSONETTO BLU	1 OGNI 267 ABITANTI		
FREQUENZA MEDIA SVUOTAMENTO CASSONETTO BIANCO	1 VOLTA / 5 GIORNI		
FREQUENZA MEDIA SVUOTAMENTO CASSONETTO BLU	1 VOLTA / 8 GIORNI		
FREQUENZA LAVAGGIO CASSONETTI	1 VOLTA / 6 MESI		
TEMPO MASSIMO DI INTERVENTO A SEGUITO SEGNALAZIONE CASSONETTO PIENO	24 ORE		
TEMPO MASSIMO PER SOSTITUZIONE / RIPARAZIONE CASSONETTI A SEGUITO DI SEGNALAZIONE	10 GIORNI LAVORATIVI		

<sup>2</sup> Percentuale di rifiuti raccolti in modo differenziato rispetto al totale dei rifiuti raccolti

**GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA**



**Percezione della qualità del servizio**

Indici che riassumono quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio di raccolta dei rifiuti differenziati.

PERCEZIONE	CONSUNTIVO 2003 <sup>3</sup>	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
INDICE DI SODDISFAZIONE DEL SERVIZIO (SCALA DA 1 A 100)	59	61	63

<sup>3</sup> Dato rilevato dall'indagine di Customer Satisfaction del settembre 2003



**GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA**

**Consuntivo anno 2003**

MATERIALE	QUANTITÀ RACCOLTA (t)	TIPO CONTENITORI	N. CONTENIT.
CARTA E CARTONE	124.008	CASSONETTI BIANCHI SU STRADA E BIDONCINI PRESSO LE SCUOLE	11.590
MULTIMATERIALE E VETRO	33.011	CASSONETTI BLU, CASSONETTI MONOMATERIALE PER IL VETRO SU STRADA E BIDONCINI PRESSO SCUOLE E UTENZE COMMERCIALI	16.856
PILE	58	CONTENITORI DA 26 LITRI (PRESSO LE SCUOLE, LE RIVENDITE DI PILE E LE SEDI AMA)	1.302
BATTERIE AUTO	122	CONTENITORI DA 1 MC (PRESSO I CENTRI DI RACCOLTA)	71
FARMACI SCADUTI E SIRINGHE ABBANDONATE SU SUOLO PUBBLICO	131	BIDONCINI BIANCHI DA 110 LITRI PRESSO FARMACIE, ASL E SEDI AZIENDALI (SOLO FARMACI SCADUTI)	737
BENI DUREVOLI DISMESSI/INGOMBRANTI	1.841	CONTENITORI PRESSO ISOLE ECOLOGICHE E CENTRI DI RACCOLTA	-
LEGNO	2.157	CASSONI SCARRABILI NELLE ISOLE ECOLOGICHE	-
METALLI	371	CASSONI SCARRABILI NELLE ISOLE ECOLOGICHE	-
RIFIUTI DA MANUTENZIONE AREE NON COMPOSTABILI	6.969		-
RIFIUTI DA MANUTENZIONE AREE VERDI COMPOSTABILI	1.543	CASSONI SCARRABILI NELLE ISOLE ECOLOGICHE O DIRETTO CONFERIMENTO DEL SERVIZIO GIARDINI	-
RIFIUTI COMPOSTABILI PROVENIENTI DA MERCATI E ATTIVITÀ DI RISTORAZIONE	3.549	CASSONETTI MARRONI PRESSO I MERCATI RIONALI	400
INERTI	37.413	CASSONI SCARRABILI NELLE ISOLE ECOLOGICHE	-
ACCESSORI DI ABBIGLIAMENTO	841	CONTENITORI GIALLI	407
RIFIUTI PRESUMIBILMENTE PERICOLOSI DA RACCOLTA STRADALE	9	INTERVENTI MIRATI IN FUNZIONE DELLA PERICOLOSITÀ E DELLA TIPOLOGIA DI RIFIUTO	-
CONSUMABILI DA STAMPA	1		48
<b>RACCOLTA DIFFERENZIATA TOTALE</b>	<b>212.024</b>		

**PULIZIA STRADE**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**PULIZIA E DECORO DELLE STRADE**

Una strada è pulita e decorosa quando non presenta rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva o cartacce sul terreno ed è priva di erbacce sui bordi della strada, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

**GETTACARTE UTILIZZABILI E FUNZIONANTI**

I cestini gettacarte sono utilizzabili e funzionanti quando presentano disponibilità residua di volume per gettare piccoli rifiuti e quando il posacenere può ancora essere utilizzato. Il gettacarte deve risultare integro nel suo aspetto esteriore.



**PULIZIA STRADE**

**Indicatori di qualità**

INDICATORE	CONSUNTIVO 2003	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
PULIZIA E DECORO DELLE STRADE	86% <sup>1</sup>	88%	90%
GETTACARTE UTILIZZABILI E FUNZIONANTI	90%	91%	92%

<sup>1</sup> Tratti da "Monitoraggio del servizio di igiene urbana" (dicembre 2003) a cura dell' "Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma"



**Percezione della qualità del servizio<sup>2</sup>**

Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio di spazzamento

PERCEZIONE	CONSUNTIVO 2003 <sup>3</sup>	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
INDICE DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO (SCALA DA 1 A 100)	49	50	51

<sup>2</sup> Va debitamente considerato che il campione è rappresentativo dell'intera popolazione, mentre il servizio non è esteso a tutto il territorio, ma solo alle strade in manutenzione del Comune di Roma

<sup>3</sup> Dato rilevato dall'indagine di Customer Satisfaction del settembre 2003



**PULIZIA STRADE**

**Altri indicatori del servizio**

INDICATORE	CONSUNTIVO 2003	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
NUMERO DI CESTINI GETTACARTE	15.000	21.900	25.000
TEMPO MAX DI INTERVENTO SU SEGNALAZIONE RIFIUTI ABBANDONATI SU AREA PUBBLICA APERTA AL PUBBLICO	21 GG PER I RIFIUTI NON PERICOLOSI <sup>4</sup> 24 ORE PER I RIFIUTI PERICOLOSI <sup>4</sup>		
FREQUENZE DI SPAZZAMENTO PER OGNI STRADA	LE FREQUENZE DI SPAZZAMENTO STABILITE NEL CONTRATTO DI SERVIZIO 2003-2005 SONO DISPONIBILI SUL SITO INTERNET AZIENDALE WWW.AMAROMA.IT NELLA SEZIONE AMA PER LA COMUNICAZIONE.		

<sup>4</sup> Per il 90% degli interventi effettuati



**PULIZIA STRADE**

**Consuntivo anno 2003**

KMQ SPAZZATI	ABITANTI SERVITI	KM LINEARI DI STRADE SERVITE	KMQ SERVITI
2.104	3.042.000	3.370	23,67
ADDETTI MEDI ALLO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DEL TERRITORIO	AUTOMEZZI ADDETTI ALLO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO	NUMERO DI MERCATI SERVITI	
2.720	780	206	
DENSITÀ DI CESTINI POSIZIONATI (PER KM LINEARE)			4,5

**LINEA VERDE**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

**TEMPO MEDIO DI INTERVENTO A CHIUSURA DELLA PRATICA**

Giorni impiegati in media per verificare e rispondere in merito al disservizio segnalato. È riferito alle sole chiamate gestite da Linea Verde e non include

i reclami infondati o non di competenza AMA.

**TEMPO MEDIO DI ATTESA IN LINEA PRIMA DELLA RISPOSTA**

Minuti di attesa in media al telefono prima che risponda un operatore della Linea Verde.



**LINEA VERDE**

**Indicatori di qualità**

PARAMETRO	CONSUNTIVO 2003	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
TEMPO MEDIO DI INTERVENTO A CHIUSURA DELLA PRATICA (GG)	5,4	5	5
TEMPO MEDIO DI ATTESA IN LINEA PRIMA DELLA RISPOSTA	120" PER IL 90% DELLE CHIAMATE		



**LINEA VERDE**

**Percezione della qualità del servizio**

Indice che riassume quanto nel complesso i cittadini si dichiarano soddisfatti del servizio Linea Verde di AMA.

PERCEZIONE	CONSUNTIVO 2003 <sup>1</sup>	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
INDICE DI SODDISFAZIONE SUL SERVIZIO LINEA VERDE (SCALA DA 1 A 100)	68	70	71

<sup>1</sup> Dato rilevato dall'indagine di Customer Satisfaction del settembre 2003



**LINEA VERDE**

**Consuntivo anno 2003**

TIPOLOGIA CHIAMATE ALLA LINEA VERDE	N. CHIAMATE
RICHIESTE DI SERVIZI A PAGAMENTO	47.950
RIMOZIONE DI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI (SIRINGHE, FARMACI SCADUTI E ALTRI RIFIUTI URBANI PERICOLOSI)	3.569
<b>RECLAMI:</b>	
CASSONETTI NON FUNZIONANTI	3.573
CUMULI DI IMMONDIZIA	2.790
MANCATA RACCOLTA INDIFFERENZIATA	5.060
MANCATA RACCOLTA DIFFERENZIATA	4.714
MANCATO LAVAGGIO STRADE	914
MANCATO SPAZZAMENTO	11.162
DEIEZIONI CANINE	514
SPOSTAMENTO/ INTEGRAZIONE CASSONETTI	6.415
VARIE	1.339
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>36.481</b>

**TARIFFA RIFIUTI**

L'introduzione della Ta.Ri. è avvenuta nel 2003 e i servizi al cittadino, sportello e Telesportello sono stati attivati solo nel giugno 2003, con una prima, parziale definizione degli indicatori di qualità, che esprimono la percezione del servizio da parte del cittadino. Nel corso del 2005 verranno raccolte alcune informazioni sulla soddisfazione degli utenti dei servizi informativi offerti dagli sportelli e dal Telesportello AMA.

**TARIFFA RIFIUTI**

**INDICATORI DI QUALITÀ**

Gli indicatori di qualità della Ta.Ri. si riferiscono alle modalità di gestione del contatto con gli utenti, con riferimento ai tempi di attesa allo sportello e alle sue modalità, ritenendo il contatto tramite call center più vicino alle esigenze dei cittadini, che possono trovare soluzione alle proprie richieste senza spostarsi da casa.

**TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO**

Indica il tempo medio di attesa misurato da sistemi automatici di prenotazione dello sportello.

**TEMPO DI LAVORAZIONE DELLA RICHIESTA ALLO SPORTELLO**

Indica il tempo medio di evasione della richiesta allo sportello misurato da sistemi automatici di prenotazione.

**PERCENTUALE DI UTENTI DEL CALL CENTER SUL TOTALE DEI CONTATTI**

Indica la percentuale degli utenti che chiamano

il call center sul totale degli utenti che contattano AMA per la Ta.Ri.

**PERCENTUALE DI UTENTI DEL CALL CENTER GESTITI DAL TELESPORTELLO AMA**

Indica la percentuale degli utenti del call center gestiti dal Telesportello AMA misurata dai sistemi automatici di rilevazione informatica usati anche per lo 060606.

**TEMPO MEDIO DI EMISSIONE DI ASSEGNI A TITOLO DI RIMBORSO**

Indica il numero di giorni con cui mediamente vengono emessi gli assegni a titolo di rimborso, nel caso di maggiore o errata fatturazione.

**TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA A RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE**

Indica il numero massimo di giorni entro cui AMA è tenuta a rispondere a richieste o reclami scritti, pertinenti la Ta.Ri., dei cittadini/utenti.

## TARIFFA RIFIUTI E RAPPORTI CON L'UTENZA

### Indicatori del servizio

INDICATORE	CONSUNTIVO 2003	OBIETTIVO 2004	OBIETTIVO 2005
TEMPO MEDIO DI ATTESA ALLO SPORTELLO (IN MINUTI)	69'	25'	20'
TEMPO DI LAVORAZIONE DELLA RICHIESTA ALLO SPORTELLO (IN MINUTI)	11' 02"	10' 30"	10' 00"
PERCENTUALE DI UTENTI DEL CALL CENTER SUL TOTALE DEI CONTATTI	64%	68%	70%
PERCENTUALE DI UTENTI DEL CALL CENTER GESTITI DAL TELESPORTELLO AMA	31%	50%	55%
TEMPO MEDIO DI EMISSIONE DI ASSEGNI A TITOLO DI RIMBORSO	—	120 GG	90 GG
TEMPO MASSIMO DI RISPOSTA A RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE	—	45 GG	30 GG

## TARIFFA RIFIUTI E RAPPORTI CON L'UTENZA

### Consuntivo anno 2003

NUMERO BOLLETTE EMESSE	2.192.372
<b>CONTATTI CON L'UTENZA</b>	
N. UTENTI RICEVUTI ALLO SPORTELLO	21.604
N. UTENTI DEL CALL CENTER	110.952
DI CUI:	
— DI 1° LIVELLO (CALL CENTER 060606)	76.847
— DI 2° LIVELLO (TELESPORTELLO AMA)	34.105
N. COMUNICAZIONI RICEVUTE VIA FAX/POSTA	15.626
N. COMUNICAZIONI RICEVUTE VIA E-MAIL	709
N. COMUNICAZIONI RICEVUTE DAI MUNICIPI	25.000
<b>TOTALE CONTATTI CON L'UTENZA</b>	<b>173.891</b>

## SANZIONI E INDENNIZZI

Qualora, per responsabilità attribuibili direttamente all'Azienda, non venissero rispettati i previsti livelli qualitativi dei servizi, AMA si impegna, ai sensi dell'articolo 12 del Contratto di Servizio 2003-2005 con il Comune di Roma, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro degli utenti danneggiati a livello di Municipio. Tali procedure passano attraverso gli organismi preposti al controllo sul Contratto di Servizio che avranno il compito di proporre i servizi supplementari a fronte degli indicatori disattesi. AMA si impegna comunque, nel caso di evidenti mancanze nell'espletamento del servizio, a fornire autonomamente, e indipendentemente da dette procedure, eventuali servizi supplementari ai cittadini a titolo di indennizzo. La seguente tabella riporta alcuni dei possibili esempi.

SERVIZIO	INDICATORE	SERVIZIO SUPPLEMENTARE
PULIZIA STRADE	PULIZIA E DECORO DELLE STRADE	<ul style="list-style-type: none"> <li>LAVAGGIO STRAORDINARIO STRADE</li> <li>SPAZZAMENTO STRAORD. CON MEZZI MECCANICI</li> <li>DISERBO</li> <li>INTERVENTI COMPLEMENTARI (DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE, RIMOZIONE SCRITTE VANDALICHE)</li> </ul>
	GETTACARTE UTILIZZABILI E FUNZIONANTI	<ul style="list-style-type: none"> <li>INTEGRAZIONE N. GETTACARTE</li> </ul>
GESTIONE RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI	FRUIBILITÀ CONTENITORI	<ul style="list-style-type: none"> <li>POSIZIONAMENTO DI CASSONI SCARRABILI (LA DOMENICA) PER IL CONFERIMENTO GRATUITO DI RIFIUTI INGOMBRANTI</li> <li>BONIFICA DI AREE DEGRADATE</li> <li>INTERVENTI COMPLEMENTARI (DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE, RIMOZIONE SCRITTE VANDALICHE)</li> </ul>
	DECORO E FUNZION. DEI CONTENITORI	<ul style="list-style-type: none"> <li>INTEGRAZIONE N. CONTENITORI</li> </ul>
GESTIONE RACCOLTA DIFFERENZIATA	FRUIBILITÀ CONTENITORI	<ul style="list-style-type: none"> <li>POSIZIONAMENTO DI CASSONI SCARRABILI (LA DOMENICA) PER IL CONFERIMENTO GRATUITO DI RIFIUTI INGOMBRANTI</li> <li>BONIFICA DI AREE DEGRADATE</li> <li>INTERVENTI COMPLEMENTARI (DISINFEZIONE, DISINFESTAZIONE, DERATTIZZAZIONE, RIMOZIONE SCRITTE VANDALICHE)</li> </ul>
	DECORO E FUNZION. DEI CONTENITORI	<ul style="list-style-type: none"> <li>INTEGRAZIONE N. CONTENITORI RD</li> <li>POSIZIONAMENTO NUOVI CONTENITORI RUP</li> </ul>