



CARTA DEI SERVIZI

AMAIE Energia e Servizi s.r.l
Forma abbreviata AMAIE Energia s.r.l

Sede Legale

Via Armea, 96
18038 Sanremo (IM)

Uffici Amministrativi 

Via Quinto Mansuino 12
18038 Sanremo (IM)

Via Ortassi 1
18010 Santo Stefano al Mare

Via Pietrabruna 45
18017 San Lorenzo al Mare

tel. 0184/517160
fax: 0184/517138

Numero Verde Sanremo
tel. 800 310 042
Numero Verde Extra-Sanremo
tel. 800 025 911

Mail: portaaporta@amaie-energia.it
comunicazione@amaie-energia.it
segreteria@amaie-energia.it
PEC: AMAIENergia@pec.it

Sito web: www.amaie-energia.it
Pagina facebook: www.facebook.com/AMAIEsrl

Sommario

AMAIE Energia e Servizi S.r.l e i suoi servizi.....	4
La Carta dei Servizi	6
Principi fondamentali.....	9
I Servizi di Igiene Urbana.....	11
Servizio Spiagge.	19
Monitoraggio e controllo.	20
La comunicazione con i cittadini.....	22
Customer Satisfaction	25
Continuità del servizio.....	27
Qualità del servizio.	28
Il Personale.....	29
Doveri dei cittadini.....	30

AMAIE Energia e Servizi S.r.l e i suoi servizi

"AMAIE Energia e Servizi S.r.l." è una società a responsabilità limitata a capitale interamente posseduto da Enti Locali o da società il cui capitale sia totalmente posseduto da Enti Locali (società soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte di AMAIE spa), sottoposta al controllo analogo congiunto dei soci, operante mediante il modello del c.d. "in house providing".

AMAIE Energia è il Gestore del servizio di igiene urbana dei Comuni di Sanremo, Riva Ligure, Santo Stefano al Mare, Pompeiana e Terzorio (per il Bacino Sanremese) e di San Lorenzo al Mare, Cipressa, Costarainera, Dolcedo, Civezza, Pietrabruna, Prelà e Vasia (per il Bacino imperiese) e gestisce la propria organizzazione patrimonio (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, contributi pubblici) sotto il controllo della Pubblica amministrazione (Enti Locali e Autorità d'ambito e di Bacino).

La politica aziendale impegna tutta l'organizzazione ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di eguaglianza, continuità, obiettività, giustizia ed imparzialità e nel rispetto ed in conformità alle normative di settore, dalla normativa ambientale e sulla sicurezza, dagli obblighi contrattuali derivanti dai Contratti di Servizio di Concessione.

Dalla stagione estiva 2021 la Società ha inserito tra le sue attività anche la gestione di un Servizio Spiagge.

Sede ed unità Organizzative

La sede legale e amministrativa di AMAIE Energia e Servizi S.r.l è in Via Armea 96, la sede operativa degli uffici dell'igiene urbana si trova in via Q. Mansuino 12 e ospita la Direzione dell'azienda e gli Uffici Tecnici. ^[P]_[SEP]

Sedi Distaccate degli Uffici Amministrativi risiedono nel Comune di Santo Stefano al Mare in via Ortassi 1 e di San Lorenzo al Mare in via Pietrabruna 45

La Carta dei Servizi

Cos'è

La Carta dei servizi ha un ruolo fondamentale nei rapporti tra azienda e utenti e gli obiettivi per cui è redatta sono principalmente:

- Garantire adeguata informazione ai cittadini circa i parametri rappresentativi del livello di servizio (ad esempio: modalità, frequenza ed orari di raccolta in ciascuna zona cittadina);
- Dichiarare gli impegni assunti da AMAIE Energia verso i cittadini nell'erogazione dei servizi e le azioni richieste agli utenti.

La stessa è strutturata in una prima parte, generale, in cui sono enunciati i principi fondamentali e le modalità di erogazione dei vari servizi di igiene urbana.

La seconda parte invece riporta una serie di informazioni tecniche in cui sono evidenziati i dati dell'Azienda, i fattori di qualità di ogni singolo servizio e indicate le modalità di contatto con la stessa da parte della cittadinanza.

La Carta è un documento di riferimento per la tutela dei cittadini e uno strumento utile per conoscere l'attività dell'azienda.

Le informazioni su come utilizzare i servizi di AMAIE Energia sono reperibili anche sul sito internet www.amaie-energia.it

I rapporti tra i vari Comuni (Enti Affidanti) e AMAIE Energia sono regolati da Contratti di Servizio (per i Comuni "in House"), che formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente Locale, titolare

del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani e AMAIE Energia, erogatrice del servizio.

Aggiornamento e diffusione

La Carta dei servizi rimane a disposizione

- In formato cartaceo presso la sede aziendale di Via Q. Mansuino 12, Sanremo
- In formato elettronico sul sito www.amaie-energia.it

la Carta può essere soggetta a revisione a fronte di cambiamenti significativi del servizio o di riformulazione del Contratto di Servizio con i comuni. in questo caso verranno pubblicati degli aggiornamenti periodici dei quali verrà data notizia alla cittadinanza.

Gli standard dei servizi descritti nella Carta sono stati aggiornati a Dicembre 2020.

Riferimenti normativi e di indirizzo

La redazione della presente Carta dei Servizi fa riferimento in particolare a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- L. 24 dicembre 2007, n 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)".

- Conferenza Unificata - Accordo del 26/09/2013 su Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali;
- Regolamento, Ordinanze e Contratti di Servizi in essere per i vari Comuni gestiti

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi di AMAIE Energia è improntata sui seguenti principi fondamentali:

✓ **Eguaglianza e Imparzialità**

AMAIE Energia considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, senza distinzione di genere, razza, lingua, religione, abilità, orientamento sessuale ed opinioni personali.

✓ **Efficacia ed efficienza**

L'azienda adotta, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

✓ **Continuità**

AMAIE Energia considera la continuità e la regolarità dei servizi come impegni fondamentali, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di AMAIE Energia e, in ogni caso, disciplinate dalla normativa regolatrice di settore. In particolare, l'Azienda comunica preventivamente quali siano i servizi minimi garantiti in caso di sciopero (questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda regolatrice).

✓ **Partecipazione**

AMAIE Energia mantiene un rapporto di scambio informatico tra il Comune, l'Azienda e i cittadini (inclusi gli organismi di rappresentanza organizzata) sulle problematiche dei servizi erogati, a tal fine mette a disposizione appositi canali per comunicare reclami e suggerimenti, opportunamente valorizzati al fine del miglioramento continuo dei servizi.

✓ **Cortesìa**

AMAIE Energia si impegna ad assicurare un comportamento verso i cittadini improntato a rispetto e cortesia.

✓ **Valutazione e miglioramento**

AMAIE Energia promuove a tutti i livelli, la cultura della valutazione delle prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie. Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli standard di qualità.

✓ **Ambiente**

AMAIE Energia opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

✓ **Salute e sicurezza**

La salute e la sicurezza dei cittadini costituiscono un impegno fondamentale e prioritario.

I Servizi di Igiene Urbana

AMAIE Energia gestisce i seguenti servizi, descritti sinteticamente nelle pagine successive:

- Raccolta differenziata rifiuti urbani
- Gestione Ecocentri, Ecopunti
- Spazzamento/Lavaggio strade
- Altri servizi

Raccolta differenziata rifiuti urbani

La raccolta differenziata dei rifiuti urbani nei comuni gestiti con la modalità porta a porta spinto, è organizzata secondo turni di raccolta specifico nelle diverse zone cui può essere suddiviso il territorio cittadino.

Il sistema, nell'attuazione del porta a porta spinto, prevede la raccolta di carta, umido e vetro mediante appositi mastelli/cassonetti mentre la raccolta della plastica/lattine e dell'indifferenziata viene fatta a sacchi

È a disposizione dei cittadini uno sportello per la distribuzione dei kit di raccolta differenziata (mastelli/sacchi) ubicato presso specifici locali differenti a seconda del comune di residenza.

Il kit prevede nello specifico, a seconda della tipologia di utente (domestico/non domestico)

- Un contenitore per la **carta** in plastica di colore **blu**;
- Un contenitore per l'**umido** in plastica di colore **marrone**;
- Un contenitore sotto-**lavello** di colore **marrone**;
- Un contenitore per il **vetro** in plastica (dove previsto) di colore **verde**;
- Una dotazione annuale di sacchetti compostabili per l'umido;
- Una dotazione annuale di sacchetti **grigio** per l'**indifferenziato**;
- Una dotazione annuale di sacchetti **gialli** per la **plastica**;
- Una eventuale dotazione di sacchetti azzurri per il conferimento di pannolini (solo per il comune di Sanremo).

Sono inoltre disponibili per gli utenti, pieghevoli e poster cartacei dei calendari di raccolta per le Utenze Domestiche suddivisi per zona di appartenenza e per tipologia di utenza (condominiale o utenza singola). Gli stessi sono inoltre disponibili sul sito www.AMAIE-energia.it.

Sono previste specifiche raccolte differenziate per particolari utenze (come negozi, supermercati, ospedali, scuole, ristoranti...).

I calendari di raccolta specifici sono scaricabili dal sito di Amaie Energia e Servizi nell'apposita area download.

Gestione Ecocentri

Il Centro di Raccolta Comunale altro non è che un servizio a disposizione della comunità cittadina per incrementare la raccolta

differenziata, disincentivare l'abbandono abusivo dei rifiuti sul territorio comunale e per agevolare il recupero del rifiuto. Si tratta di un'area strutturata, sorvegliata e gestita dove i cittadini possono conferire gratuitamente e in sicurezza i rifiuti urbani in particolare quelli ingombranti, i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) e quelli pericolosi.

Le procedure per l'accesso al Centro di Raccolta sono differenti a seconda della tipologia di utente che vi accede:

- i privati cittadini (Utenze Domestiche) possono farlo liberamente;
- le ditte/attività commerciali (Utenze Non Domestiche) devono essere munite, oltre che del permesso di trasporto anche di formulario per l'identificazione dei rifiuti.

Entrambe le tipologie di utenze devono rispettare giorni e orari di apertura del centro; all'interno dello stesso, apposita segnaletica specifica la posizione e la tipologia di ciascun materiale da conferire. Il conferimento deve avvenire in autonomia, compito dell'addetto è quello di dare indicazioni sulle tipologie di rifiuto e sulle posizioni di conferimento.

Per venire incontro alle esigenze dei cittadini è anche possibile prenotare il ritiro ingombranti presso la propria abitazione (a piano strada e esclusivamente in area accessibile ai nostri mezzi) telefonando al numero verde di Amaie Energia specifico del proprio

comune attivo dal lunedì al sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30. I tempi di attesa variano a seconda del periodo.

Il servizio in alcuni comuni è a pagamento

Nello specifico nei CDR comunali vengono ritirati oltre i rifiuti della raccolta differenziata comunale (carta/cartone, imballaggi plastica/lattine, indifferenziata, bottiglie di vetro) anche il verde derivante da sfalci e potature, lastre e damigiane in vetro, metalli, legno, ingombranti, RAEE di piccole, medie e grandi dimensioni (dal ferro da stiro al frigorifero ad esempio). Si possono inoltre conferire pneumatici per auto, latte di vernice, pile esaurite, farmaci scaduti, tessuti e pentolame, piccole quantità di inerti, piastrelle, sanitari derivanti da lavorazioni/manutenzioni effettuate in proprio.

Le unità non domestiche possono conferire al CDR nel rispetto del Regolamento dell'assimilazione dei rifiuti vigente che stabilisce tipologia e quantità ammesse.

Amaie Energia e Servizi gestisce n.4 centri di raccolta comunali quali:

ECOCENTRO di SANREMO (Zona VALLE ARMEA)- via Quinto Mansuino 5 aperto nei seguenti orari:

- dal LUNEDI' al SABATO dalle 7.30 alle 12.00 - ACCESSO consentito alle sole UD
- il MARTEDI' e il GIOVEDI' dalle 14.30 alle 18.30 - ACCESSO consentito alle sole UND

ECOCENTRO di SANREMO (Zona COLDIRODI) - via Monte Ortigara
aperto nei seguenti orari:

- il LUNEDI', MERCOLEDI', VENERDI' e il SABATO dalle 14.30 alle 18.00 -
ACCESSO consentito alle sole UD

ECOCENTRO di RIVA LIGURE e SANTO STEFANO al MARE - via
Ortassi 1 aperto nei seguenti orari sia per le UD sia per le UND:

- dal LUNEDI' al GIOVEDI' dalle 8 alle 12.00
- il VENERDI' dalle 8 alle 11.00
- il SABATO dalle 13.00 alle 19.00
- il MARTEDI' e il VENERDI' dalle 15.00 alle 18.00
- la DOMENICA dalle 15.00 alle 18.00

ECOCENTRO di SAN LORENZO AL MARE - via Pietrabruna 45 aperto
nei seguenti orari sia per le UD sia per le UND:

- dal LUNEDI' al SABATO dalle 8 alle 12.00
- il MARTEDI' e il GIOVEDI' dalle 13.00 alle 17.00

Gestione Ecopunti

Gli Ecopunti sono luoghi di conferimento presidiati e controllati, appositamente attrezzati per integrare il sistema di raccolta differenziata cittadino, laddove ci sono criticità di gestione del porta a porta. In questi locali gli utenti cittadini, domestici e non, possono conferire qualsiasi frazione di rifiuto domestico, sulla base delle regole definite dal gestore e di un orario preciso (è

assolutamente vietato abbandonare il rifiuto davanti alla porta degli Ecopunti durante gli orari di chiusura).

Un operatore è sempre presente per verificare la bontà della differenziata, l'uso dei sacchi regolamentari e per indicare le corrette modalità di conferimento. Non è compito dell'addetto ritirare il rifiuto e conferirlo nei contenitori, bensì di fornire indicazioni circa il corretto conferimento e differenziazione nonché garantire che i contenitori siano aperti per consentire il conferimento dei rifiuti senza che gli utenti siano obbligati ad entrare in contatto con le superfici degli stessi.

In particolare:

- carta e cartone vanno conferiti senza sacchi e ridotti di volume;
- plastica e metalli devono essere conferiti con i sacchi gialli codificati forniti dal gestore;
- l'organico (o umido) deve essere conferito con un sacchetto biodegradabile o compostabile;
- il secco residuo, o indifferenziata, deve essere conferito con i sacchi grigi codificati forniti dal gestore.

Spazzamento/Lavaggio stradale

AMAIE Energia e Servizi srl assicura la pulizia e dell'igiene delle strade/aree pubbliche attraverso una serie di servizi specifici quali lo spazzamento manuale e quello meccanizzato, il lavaggio stradale,

lo svuotamento dei cestini gettacarte, il diserbo di vie e di marciapiedi.

Sul territorio cittadino, in particolar modo nelle vie del centro e di maggiore frequentazione pubblica i nostri operatori effettuano servizio di spazzamento manuale, che prevede la pulizia di strade e piazze pedonali, di alcune zone pavimentate di aree verdi e giardini, di fermate dei mezzi pubblici e dei marciapiedi. La frequenza di tale servizio varia in base alle zone interessate in base alla fruibilità della stessa. Oltre allo spazzamento manuale delle strade, gli stessi operatori si occupano dello svuotamento dei cestini stradali gettacarte, presenti sul territorio con frequenza quotidiana.

Nelle aree periferiche della città, o in specifiche vie cittadine, è attivo lo spazzamento meccanizzato che prevede pulizia e lavaggio della sede stradale con appositi mezzi cui si affianca l'attività di specifico operatore dotato di soffiatore per la pulizia dei marciapiedi.

AMAIE Energia e Servizi srl assicura inoltre la pulizia periodica di strade e specifiche aree pubbliche anche attraverso lavaggi con idropulitrici e mezzi speciali. L'ottimizzazione dell'attività richiede che le strade siano sgombre da auto e moto parcheggiate: per questo motivo, il servizio viene svolto in coordinamento con l'Ufficio Viabilità e il CPM secondo un preciso programma di divieti di sosta (con rimozione forzata) in specifici giorni e orari.

Altri Servizi

Accanto ai servizi tradizionali e programmati, AMAIE Energia e Servizi srl, in alcuni comuni, svolge attività di pronto intervento atte a sanare particolari situazioni di degrado (abbandoni, sversamenti di rifiuti e danni da gabbiani e animali vari), quali:

- la pulizia e il lavaggio del Mercato Annonario e la pulizia del mercato ortofrutticolo all'ingrosso, oltre che delle aree dei mercati rionali;
- la pulizia di griglie e caditoie: il loro corretto funzionamento viene mantenuto rimuovendo il materiale che si accumula all'interno, usando mezzi manuali o veicoli specifici;
- il diserbo di strade e marciapiedi nei tratti urbani del territorio e caratterizzati dalla presenza di cunetta definita. Si intende per "diserbo" il taglio di erbacce ed infestanti fuoriusciti dalla sede stradale o dei marciapiedi e non quanto discenda o spunti da muri e/o terreni siano essi privati o pubblici;
- la derattizzazione di aree e vie cittadine mediante la posa di distributori di esche e di specifiche trappole nei punti più critici
- la disinfestazione periodica contro insetti alati svolta in orario notturno con cadenza bimensile e secondo preciso programma.

Servizio Spiagge.

AMAIE Energia gestisce le seguenti spiagge:

Comune di Arma di Taggia

- 1) Spiaggia libera attrezzata denominata “LA FORTEZZA”
- 2) Spiaggia libera attrezzata denominata “RUFFINI”
- 3) Spiaggia libera attrezzata denominata “COMUNALI”

Comune di Santo Stefano al Mare

- 1) Spiaggia libera attrezzata denominata “SOTTOSTAZIONE”
- 2) Spiaggia libera attrezzata denominata “CASE BIANCHE”
- 3) Spiaggia libera attrezzata denominata “SANTA CATERINA”

Comune di San Lorenzo al Mare

- 1) Spiaggia libera attrezzata denominata “PRIMA PUNTA”

La "Carta dei Servizi di qualità ed ambientali degli stabilimenti balneari gestiti da AMAIE ENERGIA E SERVIZI SRL" è lo strumento attraverso cui le spiagge libere attrezzate della Società, certificano il loro impegno per la qualità, per l'ambiente e per il territorio.

I temi sui quali le spiagge si impegnano ad operare sono: - cortesia, professionalità, trasparenza riguardo a prezzi e tariffe, informazione alla clientela sulla politica ambientale, rilevazione della soddisfazione - pulizia ed igiene costanti della spiaggia, dell'arenile, delle strutture dello stabilimento - gestione dei rifiuti e promozione della raccolta differenziata - gestione e risparmio

dell'acqua, attraverso dispositivi e comportamenti che evitino gli sprechi - gestione e risparmio dell'energia, soprattutto per quanto riguarda i macchinari e gli elettrodomestici - possibilità per la clientela di avere informazioni riguardo ai mezzi pubblici, alle iniziative, agli itinerari del territorio, alle previsioni del tempo.

Le spiagge non si limitano a certificare il loro attuale impegno per la qualità, ma intraprendono un percorso di miglioramento nel tempo della loro cosiddetta performance ambientale, impegnandosi a realizzare ogni anno almeno una azione in più a favore dell'ambiente, all'interno di un elenco selezionato insieme al gruppo di lavoro che riguarda il potenziamento della raccolta differenziata, la scelta di prodotti, detergenti, alimenti ecologici, biologici e locali, l'ulteriore riduzione degli sprechi di acqua ed energia attraverso l'installazione di dispositivi ed impianti specifici, le attività di informazione ed educazione ambientale in collaborazione con il Comune.

Monitoraggio e controllo.

AMAIE Energia ha previsto specifici strumenti di monitoraggio e controllo relativi al livello qualitativo e quantitativo dei servizi resi alla cittadinanza come parte del proprio sistema di gestione per la qualità.

In particolare in alcuni comuni svolge direttamente il controllo sulle procedure/modalità di conferimento dei rifiuti da parte degli utenti privati attraverso l'attività di personale dipendente specializzato

Ispettori ambientali.

AMAIE Energia, ha istituito un servizio di controllo ambientale attuato attraverso l'assunzione di n.2 ispettori ambientali che, in collaborazione con il comando di polizia municipale, effettua controlli e segnalazioni nel rispetto del regolamento per la gestione dei rifiuti.

Il ruolo di ispettore ambientale è stato attribuito a personale specificatamente addestrato che svolge controlli in merito all'obbligo di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti, il corretto conferimento dei materiali e la tutela dell'igiene e del decoro urbano nonché il contrasto dell'abbandono dei rifiuti.

La comunicazione con i cittadini.

Fra gli obiettivi di AMAIE Energia occupa una posizione di rilievo l'ascolto dei cittadini attraverso la gestione delle segnalazioni pervenute che integra ed arricchisce la rilevazione del loro livello di soddisfazione.

I suggerimenti e reclami rappresentano un canale di comunicazione essenziale oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo è il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Al fine di favorire la comunicazione dei cittadini con l'azienda, è stato creato un ufficio centralizzato per la gestione dei reclami. Informazioni indispensabili da indicare in caso di segnalazione e/o di reclamo sono:

- Nome dell'utente e almeno un recapito telefonico
- Indirizzo dell'utenza
- Tipologia ed Oggetto della segnalazione

Le segnalazioni anonime o per le quali l'interlocutore rifiuta di lasciare un nominativo non vengono prese in considerazione.

La gestione delle segnalazioni avviene tramite personale specializzato mediante una procedura definita e condivisa. Si procede infatti alla:

- Registrazione della segnalazione in un apposito strumento informatico (Data Base condiviso).
- Analisi di quanto segnalato mediante un'indagine conoscitiva interna (verifica con i capiservizio).

- Qualora i reclami risultino fondati si provvede alla rimozione delle non conformità e, se possibile, all'attuazione di azioni correttive atte a rimuovere la causa della non conformità stessa.

AMAIE Energia procede, in specifici casi, a rispondere per iscritto o telefonicamente entro una settimana dal ricevimento della richiesta/segnalazione/reclamo. Nel caso in cui il problema segnalato non sia di competenza di AMAIE Energia, l'utente riceve una specifica notifica e se possibile viene indirizzato correttamente.

I canali attraverso i quali l'utente può inoltrare le proprie segnalazioni e/o richieste sono di seguito indicati e suddivisi per tipologia.

Sportello con accesso al pubblico

Lo sportello per la distribuzione dei kit della raccolta differenziata presente al Palafiori di Sanremo, in Corso Garibaldi 1, è aperto dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 13.30 e il sabato dalle 9.00 alle 13.00.

Oltre alla consegna del materiale per la raccolta differenziata per il Comune di Sanremo, offre informazioni ed opuscoli agli utenti residenti e non, domestici e commerciali in cerca di informazioni sul sistema di raccolta differenziata in attuazione nel territorio cittadino

Sportello informativo Telefonico

Amaie Energia risponde telefonicamente alle richieste e/o segnalazioni degli utenti a diversi numeri e secondo il seguente orario

SERVIZIO	TELEFONO	ORARI	TIPO DI INFORMAZIONI
Segnalazioni e reclami degli utenti di Sanremo ed extra Sanremo	800 310 042 800 025 911	Dal lunedì al sabato 08.30 - 13.30	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici
Segnalazioni e reclami degli utenti di Sanremo ed extra Sanremo	337 141 3084	Numero attivo dal lunedì al sabato 08.30 - 13.30 anche per servizio messaggi whatsapp	Informazioni, segnalazioni, richieste interventi specifici
Ritiro Ingombranti per il territori comunali gestiti	800 310 042 800 025 911	Dal lunedì al sabato 08.30 - 13.30	Prenotazione ritiro ingombranti

Altri canali di informazione

Fax	0184.517138
Sito internet	www.amaie-energia.it
Pagina facebook	https://www.facebook.com/AMAIEsrl/
e-mail	portaaporta@amaie-energia.it comunicazione@amaie-energia.it
Pec	amaieenergia@pec.it

Customer Satisfaction

Soddisfazione Dei cittadini

L'azienda svolge periodicamente mediante organizzazione e/o Ente indipendente indagine di soddisfazione dei cittadini ("Customer Satisfaction") per rilevare il livello di gradimento dei medesimi relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi migliorativi.

Le indagini possono avvenire mediante contatto diretto presso attività commerciali o con interviste mirate agli utenti in coda presso gli uffici del Palafiori. Hanno lo scopo di raccogliere informazioni su:

- Frequenza di utilizzo del servizio.
- Qualità percepita del servizio.
- Preferenze sulla possibile evoluzione del servizio.
- Analisi socio-demografica degli intervistati.

I Servizi interessati sono:

- Raccolta rifiuti.
- Spazzamento.
- Ecocentri/Ecopunti cittadino.
- Call Center
- Comunicazione.

Eventuali anomalie vengono gestite nell'ambito del sistema di gestione per la qualità aziendale, al fine di ricercarne ed eliminarne le cause.

Continuità del servizio.

AMAIE Energia garantisce l'effettuazione del servizio in tutti i giorni dell'anno con le frequenze previste dai contratti sottoscritti con i Comuni

I servizi programmati e previsti sono garantiti garantito ad eccezione del verificarsi di situazioni particolari non dipendenti dall'azienda quali ad esempio: Interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.

In caso di sciopero sono assicurati servizi minimi essenziali in accordo con i disposti di legge e gli accordi applicabili.

Qualità del servizio.

Come parte del proprio sistema di gestione per la qualità, l'azienda assicura un monitoraggio continuo per la misurazione dei propri processi lavorativi al fine di dimostrare la capacità di processo e di ottenere risultati pianificati.

Il Personale

Il personale a contatto con i cittadini, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i medesimi con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti senza però fornire informazioni su servizi e sistemi di raccolta per i quali deve rimandare ai canali informativi predisposti

Doveri dei cittadini

Gli impegni espressi in questo documento sono legati alla collaborazione da parte dei cittadini che sono tenuti a rispettare quanto previsto dal Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani e dei vari Comuni di riferimento oltre alla legislazione regionale e nazionale.