



Protocollo 000009870 del 28-09-2026

Cod.Amm. aoum_079 Cod.AOO aoum_079



CARTA DEI SERVIZI

GESTIONE DEI SERVIZI AMBIENTALI NELLA CITTÀ DI TRANI

Trani, 28/09/2026

REV. 08

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE
DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



La carta dei servizi di AMIU S.p.A. è uno strumento di conoscenza e di condivisione con i cittadini per una partecipazione consapevole e attiva nella gestione dei servizi erogati. La presente “carta dei servizi” è stata redatta ai sensi dell’art. 11, comma 3, della L.R. 24/2012 e del PRGRU (Piano Regionale Gestione dei Rifiuti Urbani) della Regione PUGLIA. Essa ha inoltre tenuto conto delle disposizioni introdotte dall’art. 32 del D. Lgs. 14 marzo 2013 n. 33, a cui rinvia l’art. 22 del D. Lgs. 175/2016.

La carta dei servizi è uno strumento di trasparenza per garantire un approccio diretto con l’Azienda e rappresenta un valido supporto per il monitoraggio dei servizi erogati, attraverso indicatori di qualità/ambiente e sicurezza.

La presente carta dei servizi è redatta in ossequio al Contratto di servizio del 23/02/2018 e s.m.i., ai Regolamenti Comunali vigenti ed è liberamente consultabile e scaricabile sul sito <http://www.amiutrani.it> in ottemperanza all’art. 3 della delibera ARERA n. 444 del 31/10/2019.

Nel corso del mese di dicembre 2022, in ottemperanza a disposizione di AGER (Delibera AGER n. 162 del 30.04.2022) riveniente da specifiche delibere di ARERA (n. 15 del 1801.2022 TQRIF e n. 363/2021), sul sito istituzionale di AMIU S.p.A. (www.amiutrani.it/societa-trasparente/carta-dei-servizi/) è stata pubblicata la “Carta della Qualità del Servizio di Gestione Integrata dei Rifiuti Urbani”.

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE
DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Sommario

1 - PREMESSA	4
2 – INTRODUZIONE	5
3 - PRINCIPI FONDAMENTALI	5
Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
Continuità e regolarità	6
Partecipazione	6
Efficienza ed efficacia	6
Cortesia	6
Chiarezza e trasparenza	6
Adozione del “Modello di Organizzazione” ex D. Lgs. 231/01	7
Comportamento del personale	7
4 - SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI	7
5 - VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI	8
6 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO	8
7 - COMPETENZA ED ACCESSIBILITÀ ALL’INFORMAZIONE	9
8 - INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ	9
9 - SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO	10
10 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	10
Affidamento del servizio e classificazione delle attività	10
Tipologia di rifiuto e frequenza di raccolta	12
Spazzamento e lavaggio delle strade	15
Centro Comunale di Raccolta e Isole Mobili	16
11 – MODALITÀ RACCOLTA DIFFERENZIATA PARTICOLARI FRAZIONI DI RIFIUTI	18
Raccolta abiti dismessi	18
Raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, rifiuti da sfalci e potature	18
12 - CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL’EROGAZIONE	19
13 - SERVIZIO DI EMERGENZA	19
14 - PRONTO INTERVENTO	20
15 – RACCOLTA DATI E TRACCIATURA DEI CONFERIMENTI A RICICLO	20
16 - CRISI IMPIANTISTICA	21
17 - INFORMAZIONI ALL’UTENZA E SODDISFAZIONE DELL’UTENZA	21

18 -

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE
DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



CONTATTI..... 21

1 - PREMESSA

AMIU S.p.A. è una Società a totale capitale pubblico (Socio Unico il Comune di Trani).

AMIU S.p.A. è nata a Trani nel 1976 come Azienda Municipalizzata. Nel 1997 è stata trasformata in “Azienda Speciale”, ottenendo così autonomia imprenditoriale e personalità giuridica. Nel 2005, è stata trasformata in Società per Azioni a totale capitale pubblico posseduto dal Comune di Trani, alla cui direzione e coordinamento è soggetta. Con modifica statutaria del 2017 è stato disciplinato il “controllo analogo” da parte del Comune di Trani ai sensi del D. Lgs. 175/2016.

AMIU S.p.A. svolge il servizio di igiene ambientale e gestione dei rifiuti urbani ed assimilati nel Comune di Trani. La sede di AMIU S.p.A. è in Trani alla Località Puro Vecchio sulla Strada Provinciale 168.

AMIU S.p.A. è gestore dal 2005 del Centro Comunale di Raccolta “L’Indice” con sede in via dei Finanzieri, 24.

Gli organi aziendali di AMIU S.p.A. sono:

- l’Assemblea dei Soci (il Comune di Trani rappresentato dal proprio Legale Rappresentante ovvero il Sindaco);
- L’Organo Amministrativo (attualmente Amministratore Unico) a cui spetta la rappresentanza legale. L’Amministratore Unico è nominato dall’Assemblea dei soci per la gestione ordinaria e straordinaria della Società e resta in carica per 3 esercizi sociali;
- il Collegio Sindacale (organo di vigilanza) che resta in carica per 3 esercizi sociali. Il Collegio Sindacale è composto da 3 componenti: il presidente e due sindaci effettivi. Vengono nominati anche 2 sindaci supplenti.

AMIU S.p.A. è regolata dalle leggi sulle società per azioni e, in particolare, dal Codice Civile, dalla normativa sugli enti locali e da quella sui servizi pubblici locali a rilevanza economica. Inoltre, è regolata dallo Statuto approvato dall’Assemblea dei Soci.

L’Assemblea dei Soci approva ogni anno il bilancio di esercizio e decide la destinazione dell’eventuale utile di esercizio.

I rapporti tra AMIU S.p.A. e Comune di Trani sono disciplinati dal “contratto di servizio”.

Per gli acquisti, le forniture e i servizi AMIU S.p.A. si attiene a quanto previsto dal D. Lgs. 50/2016 (Codice dei Contratti pubblici).

Per le assunzioni di personale, AMIU S.p.A. si attiene alle norme previste dal TUSP (D. Lgs. 175/2016) e dal regolamento aziendale vigente.

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Dal 1994 al 2014, AMIU S.p.A. ha gestito, nel territorio di Trani, una discarica per rifiuti urbani ed assimilati, a servizio di un bacino di utenza sovracomunale (bacino BA/1) composto da 9 Comuni. I servizi attualmente presi in carico dalla società sono esplicitati nel corso della presente trattazione.

2 – INTRODUZIONE

La diffusione di una corretta cultura ambientale, l'attenzione alle necessità del cittadino e la qualità del servizio sono gli obiettivi prioritari che si pone AMIU S.p.A. nella gestione dei propri servizi.

Il settore di Igiene Ambientale, in particolare, presenta notevoli criticità e complessità, in quanto i fattori esterni alla metodologia di lavoro adottata dall'Azienda condizionano pesantemente i risultati ottenuti dagli operatori. La collaborazione attiva da parte dei cittadini apporta un notevole contributo ai servizi erogati da AMIU S.p.A.

Il mantenimento degli standard improntati alla qualità del servizio ed alla soddisfazione dell'utenza e il miglioramento degli stessi sono un impegno che accomuna l'Azienda e i cittadini: è per questo motivo che AMIU S.p.A. conta sulla collaborazione attiva e costante da parte cittadina.

È in questo contesto che si inserisce la “carta dei servizi”, un “patto” e una finestra di dialogo tra l'Azienda e i cittadini che ha come obiettivo l'aumento del coinvolgimento e della partecipazione degli stessi. In più tale coinvolgimento accresce la capacità dei cittadini di valutazione del contenuto del servizio offerto. La carta dei servizi, infatti, consente di esplicitare i livelli di qualità (standard) dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra AMIU S.p.A. e utenza.

La carta dei servizi è a sua volta uno strumento valido per migliorare i servizi pubblici ed il benessere collettivo e come tale può essere considerata:

- uno strumento di informazione per comunicare all'Utenza l'attività svolta, i servizi forniti e le finalità istituzionali dell'organizzazione;
- uno strumento di gestione per responsabilizzare gli operatori sui livelli di quantità e qualità predefiniti del servizio;
- uno strumento di dialogo con la comunità di riferimento per verificare la coerenza tra le aspettative ed i risultati raggiunti.

3 - PRINCIPI FONDAMENTALI

Nell'erogazione del servizio AMIU S.p.A. si impegna a rispettare i seguenti principi:

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



AMIU S.p.A. eroga i propri servizi con imparzialità a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione. L'Azienda si impegna, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree territoriali di utenza gestite sia tra le diverse categorie o fasce di utenti; l'eguaglianza va intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione ovvero mancata uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità e regolarità

AMIU S.p.A. garantisce l'erogazione dei propri servizi con regolarità e costanza, senza alcuna interruzione, fatta eccezione per quelle cause indipendenti dalla volontà aziendale (quali ad esempio calamità naturali, impedimenti di terzi, cause di forza maggiore, scioperi, guasti), che potrebbero comportare interruzioni. In tali casi, l'Azienda si impegna ad informare tempestivamente i cittadini e ad adottare tutte le misure per ridurre il disagio e ripristinare, nel minore tempo possibile, i servizi.

Partecipazione

AMIU S.p.A. si impegna a garantire la partecipazione dei cittadini per gli aspetti della gestione del servizio che li riguardano, allo scopo di tutelare il diritto alla corretta erogazione dei servizi e per favorire la collaborazione tra i cittadini e l'Azienda.

Efficienza ed efficacia

AMIU S.p.A. persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dei servizi, attraverso l'applicazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate, volte a incrementare l'efficacia e l'efficienza delle prestazioni erogate a tutela della qualità e dell'ambiente, al fine di soddisfare al meglio le esigenze degli Utenti ed ottimizzare l'utilizzo delle risorse.

Cortesia

AMIU S.p.A. si impegna a fare in modo che i rapporti tra il proprio personale e i cittadini siano improntati alla cortesia.

Tutti i dipendenti sono tenuti a fornire agli utenti indicazioni utili alla loro identificazione sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni con i cittadini tramite telefono o canali di comunicazioni telematici.

Chiarezza e trasparenza

AMIU S.p.A. garantisce agli utenti procedure amministrative semplici e chiare e assicura una diffusione delle informazioni capillare e completa, ponendo la massima attenzione all'efficacia ed alla comprensibilità del linguaggio nel rapporto con gli stessi. Inoltre garantisce il rispetto della normativa in materia di trattamento dei dati personali degli utenti.

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Adozione del “Modello di Organizzazione” ex D. Lgs. 231/01

AMIU S.p.A., nel novembre 2017, si è dotata del Modello di Organizzazione e Gestione (M.O.G.C.) e conseguente Codice Etico come previsto dal Decreto Legislativo 8 giugno 2001 n. 231 che ha introdotto un regime di responsabilità a carico delle società per alcune tipologie di reati. Il M.O.G.C. è stato aggiornato nel mese di dicembre 2019 attraverso regolare e valida determina aziendale. Parimenti, AMIU S.p.A. ha nominato l'Organismo di Vigilanza (OdV) che ha il compito e l'obbligo di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione e Gestione nonché del Codice Etico adottati dalla Società allo scopo di prevenire la commissione dei reati contemplati dal D. Lgs. 231/01.

Comportamento del personale

AMIU S.p.A. ha adottato il Codice Etico quale principale strumento di responsabilità sociale e ha formato tutto il personale sui suoi contenuti al fine di uniformare i comportamenti ai principi in esso contenuti. Il personale aziendale, nel rispetto di quanto contenuto nel Codice Etico aziendale, è tenuto a rivolgersi agli utenti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. I dipendenti sono inoltre tenuti a fornire le proprie generalità sia nei rapporti diretti sia nelle comunicazioni telefoniche con i clienti. Il personale aziendale è munito di tesserino di riconoscimento su cui sono riportati nome, fotografia e numero di matricola ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

4 - SCOPO DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi intende promuovere un'adeguata informazione in un'ottica di trasparenza e garanzia dei diritti al fine di rafforzare il rapporto con gli utenti. In virtù del contratto di servizio, AMIU S.p.A. provvede allo svolgimento delle attività e degli adempimenti connessi alla gestione del servizio di igiene urbana.

Attraverso la presente carta dei servizi, AMIU S.p.A. individua, per il servizio di igiene urbana, gli standard qualitativi che si impegna a rispettare, illustrando al contempo le verifiche utili per confrontare i livelli di qualità raggiunti con quelli dell'anno precedente. La carta dei servizi fornisce tutte le informazioni necessarie per mettere gli utenti in condizione di utilizzare al meglio il servizio. La comunicazione, la trasparenza dei metodi e la misurabilità degli indicatori permetteranno di valutare il servizio offerto. Il dialogo continuo e costruttivo con l'utenza, corredato sia da suggerimenti sia da eventuali reclami saranno, pertanto, di importanza cruciale al fine di determinare, nel tempo un incremento costante della qualità dei servizi erogati nonché la risoluzione delle eventuali criticità riscontrate e segnalate.

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Nell'ottica di raggiungere gli obiettivi definiti e rispettare i valori di qualità prefissati, risulta, pertanto, non solo fondamentale ma anche auspicabile il contributo attento dell'utenza.

5 - VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente carta dei servizi ha piena efficacia dalla data di decorrenza del relativo contratto di servizio ovvero dal 1° settembre 2020. AMIU S.p.A. assicura una revisione della carta ad ogni modifica e/o intervento normativo che ne richiedono l'aggiornamento.

6 - INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ, EFFICIENZA E AFFIDABILITÀ DEL SERVIZIO

Lo standard di qualità del servizio è determinato dai seguenti fattori fondamentali:

- Continuità del servizio, attraverso la regolarità nell'erogazione del servizio prestato su tutto il territorio comunale;
- Tutela dell'ambiente;
- Formazione ed informazione del personale;
- Completezza ed accessibilità all'informazione da parte del cliente;
- Rapidità di intervento in caso di disservizio;
- Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite;

Gli standard di qualità individuati misurano la qualità del rapporto con l'utenza ed i livelli di prestazione nelle attività svolte.

Gli stessi sono individuati attraverso i seguenti principi fondamentali:

- I. eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza;
- II. parità di trattamento degli utenti, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- III. l'erogazione dei servizi pubblici con carattere di continuità e regolarità, limitando il più possibile eventuali disservizi imposti da esigenze tecniche;
- IV. predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- V. garanzia di partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge n. 241/90;
- VI. rapporto personale dell'azienda improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Etico;

- VII. qualità del servizio e sostenibilità. AMIU S.p.A. si impegna alla esecuzione di un servizio efficiente ed efficace per contribuire attivamente a migliorare la qualità della vita e dell'ambiente a beneficio della collettività.

7 - COMPETENZA ED ACCESSIBILITÀ ALL'INFORMAZIONE

AMIU S.p.A. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'Azienda.

In particolare promuove:

- Campagne promozionali e informative, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei clienti alla corretta fruizione del servizio.
- Materiale informativo.
- Incontri con i cittadini in concomitanza con l'avvio di nuovi servizi.
- Punti di informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati.
- Educazione ambientale nelle scuole.

È inoltre attivo il sito Internet aziendale <http://www.amiutrani.it> dove è possibile trovare tutte le principali informazioni utili riguardanti i servizi erogati

Gli utenti, possono interfacciarsi con AMIU S.p.A. attraverso il Numero Verde 800.665155, dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle ore 13:00, per poter:

- Ricevere informazioni e delucidazioni sui servizi forniti;
- Inoltrare segnalazioni e reclami;
- Esprimere suggerimenti e miglioramenti riguardo i servizi erogati.

8 - INFORMAZIONI SULLA SOCIETÀ

La società AMIU S.p.A. rilascia le seguenti informazioni:

- **Sede legale ed operativa (gestione servizi):** S.P. 168 – Località Puro Vecchio, 76125, Trani (BT);
- **CCR – Centro Comunale di Raccolta (Isola Ecologica) Sede operativa e di gestione:** via dei Finanzieri 24, 76125, Trani (BT);
- **Capitale Sociale:** € 1.000.000,00 i. v.;
- **Codice Fiscale e Partita Iva:** 04939590727;
- **R.E.A.:** 355874.

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



AMIU S.p.A. assicura la propria attività nell'ambito del contratto stipulato con il Comune di Trani che ha una popolazione complessiva di 54.731 unità. (dati ISTAT rilevati dal sito <http://demo.istat.it/>).

9 - SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

AMIU S.p.A. nell'ambito delle proprie attività garantisce il rispetto pieno dei principi di tutela della salute e sicurezza dei lavoratori ai sensi del D.lgs. 81/08 e s.m.i.

A tal fine ha effettuato la valutazione dei rischi aziendali, producendo e tenendo costantemente aggiornato un Documento di Valutazione dei Rischi (DVR) ed individuando la figura responsabile quale R.S.P.P.

AMIU S.p.A. nell'ottica del mantenimento degli alti standard relativi alla sicurezza ha conseguito e mantiene attiva la certificazione ISO 45001:2018.

10 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Affidamento del servizio e classificazione delle attività

Nell'ambito della gestione dei servizi di igiene urbana, vengono garantite da parte di AMIU S.p.A. i seguenti servizi:

- Servizio di Raccolta Differenziata con sistema “Porta a Porta” (PAP), Trasporto e Conferimento dei Rifiuti Urbani RU per le
- **Utenze Domestiche** sul territorio del Comune di Trani:
 - Raccolta Rifiuti Non Riciclabili;
 - Raccolta frazione Organica;
 - Raccolta di Carta, Cartone e Cartoncino;
 - Raccolta Plastica e Metalli;
 - Raccolta Vetro;
- Servizio di Raccolta Differenziata con sistema “Porta a Porta” (PAP), Trasporto e Conferimento dei Rifiuti Urbani RU per le **Utenze Domestiche** sul territorio del Comune di Trani;
- Servizio di Raccolta per Altre Frazioni di Rifiuto:
 - Raccolta Pannolini/Pannoloni;
 - Raccolta Rifiuti Abbandonati;
 - Raccolta degli Ingombranti;
 - Raccolta Rifiuti Verdi;
 - Raccolta Rifiuti Cimiteriali;
 - Raccolta Pile e Farmaci;
 - Raccolta rifiuti presso Case Circondariali e Caserme;

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



- Lavaggio e sanificazione Cestini gettacarte e contenitori vari;
- Spazzamento, Pulizia e Lavaggio di Strade e Mercati, Manifestazioni e Festività sul territorio del Comune di Trani;
- Pulizia Arenili;
- Servizio di Pronto Intervento;
- Lavaggio Contenitori Carrellati;
- Raccolta Carogne Animali;
- Pulizia e Manutenzione delle Fontane Ornamentali Cittadine;
- Raccolta, Trasporto e Conferimento degli Imballaggi, dei Rifiuti Ingombranti e dei RAEE;
- Deblattizzazione;
- Derattizzazione;
- Disinfezione;
- Disinfestazione;
- Sgombero Neve e Spargimento Sale;
- Decespugliazione;
- Sanificazione Ambienti Pubblici;
- Gestione Cestini Stradali compresi quelli delle Deiezioni Canine;
- Raccolta, Trasporto e Smaltimento RU Pericolosi;
- Attività di Informazione, Formazione e Sensibilizzazione;
- Gestione del Centro Comunale di Raccolta CCR (Isola Ecologica “L’Indice”);
- Gestione dei n. 2 Centri di Raccolta Mobili (Isole Ecologiche Mobili).

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Tipologia di rifiuto e frequenza di raccolta

Raccolta dei rifiuti urbani derivanti da utenze domestiche

Dal 19/10/2020 in tutto il territorio comunale di Trani è attivo il servizio di raccolta denominato “Porta a Porta” (PAP) in totale sostituzione della metodologia fino a tale data utilizzata.

Il servizio porta a porta prevede il ritiro domiciliare delle varie frazioni di rifiuto differenziato prodotto dalle singole utenze e dai condomini. Il ritiro domiciliare viene scaglionato a seconda della tipologia del rifiuto da conferire e della giornata dedicata alla raccolta di tale tipologia di rifiuto.

Per quanto concerne le modalità di differenziazione del rifiuto prodotto dagli utenti e del conferimento nel corretto contenitore è possibile (qualora non lo si sia già ricevuto al proprio domicilio) consultare il decalogo sulla raccolta differenziata presente sul sito internet di AMIU S.p.a. al seguente link <https://amiu-trani.it/wp-content/uploads/2020/05/Decalogo-Raccolta-Differenziata.pdf>.

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Per quanto riguarda invece il calendario di raccolta delle varie frazioni di rifiuto differenziato e separato (anch'esso disponibile sul sito Internet di AMIU S.p.A. al link <https://amiutrani.it/wp-content/uploads/2021/05/A3-1-2.pdf> è in vigore quello qui di seguito riportato:

CINQUE
TRANI
NONI E
SEPARATI

AMIU
TRANI

Città di
Trani

VALIDO DAL
31 MAGGIO
2021

CALENDARIO RACCOLTA UTENZE DOMESTICHE

Calendar of separate collection of rubbish for domestic users from 06.01

TIPOLOGIA DI RIFIUTO

Type of waste

Organico

Organic

Non
riciclabile

Mixed waste

Carta e
cartoncino

Paper and
cardboard

Plastica
e metalli

Plastics
and metals

Vetro

Glass

LUNEDÌ

Monday

MARTEDÌ

Tuesday

MERCOLEDÌ

Wednesday

GIOVEDÌ

Thursday

VENERDÌ

Friday

SABATO

Saturday

DOMENICA

Sunday

NESSUNA RACCOLTA

Segui il calendario ed esponi i contenitori su suolo pubblico nei pressi della tua abitazione dalle ore 20:00 alle 24:00 del giorno precedente a quello di raccolta. N.B.: nel calendario sono indicati i giorni di raccolta.

Follow the calendar and display the containers on public land near your home from 8:00 pm to midnight on the day before the day of collection. P.S.: the calendar shows the days of collection.

Come già esplicitato sul calendario di cui sopra, l'utenza dovrà provvedere ad esporre il proprio e personale contenitore corretto, con la corretta frazione di rifiuto all'interno, sul suolo pubblico e nei pressi della propria abitazione dalle **ore 20:00 alle ore 24:00 del giorno precedente la raccolta indicata nel calendario** per poi, a seguito dell'avvenuta raccolta, riportare il proprio contenitore vuoto all'interno della propria abitazione.

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Raccolta dei rifiuti urbani derivanti da utenze non domestiche

Il sistema Porte a Porta interessa anche tutte le utenze commerciali nonché tutte le altre utenze di tipologia **non domestica**.

Le modalità di raccolta sono vincolate all'osservanza del seguente calendario di raccolta.

Calendario di raccolta per le utenze non domestiche Calendar of separate collection of rubbish for non-domestic users						
TIPOLOGIA DI RIFIUTO Type of waste						
	Organico Organic	Non riciclabile Not recyclable	Carta e cartoncino Paper and cardboard	Plastica e metalli Plastics and metals	Vetro Glass	Imballaggi di cartone Plastics and metals
LUNEDÌ Monday	■			■	■	■
MARTEDÌ Tuesday		■				
MERCOLEDÌ Wednesday	■			■	■	■
GIOVEDÌ Thursday	■	■				
VENERDÌ Friday	■		■			
SABATO Saturday	■			■	■	■
DOMENICA Sunday	■	■				

Esponi i contenitori su suolo pubblico nelle immediate vicinanze dell'attività dalle ore 20:00 alle 24:00 del giorno precedente alla raccolta ad eccezione degli imballaggi di cartone da esporre dalle 12:30 alle 13:30 del giorno di raccolta.
Per le sole utenze commerciali che somministrano alimenti dal 1° Aprile al 30 Settembre, su specifica richiesta da inviare ad AMIU Trani secondo le indicazioni presenti sul sito www.amiutrani.it, è possibile attivare delle raccolte aggiuntive per la frazione "Organico" con ulteriori passaggi pomeridiani e per la frazione "Vetro" con ulteriore passaggio domenicale.
N.B.: nel calendario sono indicati i giorni di raccolta.

Display the containers on public land in the immediate vicinity of the business activity from 20:00 to 24:00 on the day before collection, with the exception of cardboard packaging to be displayed from 12:30 to 13:30 on the day of collection. Only for business users that supply food from 1st April to 30th September, on specific request to be sent to AMIU Trani according to the indications on the website www.amiutrani.it. It is possible to activate additional collections for the "Organic" fraction with additional afternoon stops and for the "Glass" fraction with additional Sunday stops. P.S.: in the calendar are shown the days of collection.

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Il conferimento delle frazioni di rifiuto per le utenze non domestiche si articola secondo le seguenti modalità:

- I contenitori corretti con la corretta frazione di rifiuto all'interno vanno esposti su suolo pubblico nelle immediate vicinanze della propria attività dalle **ore 20:00 alle ore 02:00 del giorno precedente la raccolta**;
- Gli **imballaggi di cartone** sono, invece, da esporre dalle ore **12:30 alle ore 13:30 del giorno di raccolta relativo**;
- **Per le sole utenze commerciali che somministrano alimenti** sarà possibile attivare, su specifica richiesta da inoltrare ad AMIU S.p.A. secondo le indicazioni presenti sul sito internet, raccolte aggiuntive per la frazione "Organico" con ulteriori passaggi pomeridiani e per la frazione "Vetro" con ulteriore passaggio domenicale.

Anche il calendario di raccolta relativo alle utenze non domestiche è disponibile e liberamente consultabile sul sito internet di AMIU S.p.a. all'indirizzo <https://amiu-trani.it/wp-content/uploads/2020/05/calendari-utenze-non-domestiche.pdf>.

Spazzamento e lavaggio delle strade

La modalità di realizzazione più idonea del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade nel territorio comunale di Trani risulta essere quello dello spazzamento misto meccanizzato.

Tale tipologia di spazzamento verrà realizzato attraverso:

- Spazzamento meccanizzato diurno di supporto all'operatore di zona;
- Spazzamento meccanizzato notturno;
- Spazzamento manuale per ogni singola zona di spazzamento individuata nel territorio del Comune di Trani e servita dallo "spazzino di zona".

La frequenza dello spazzamento manuale, ad opera dell'operatore di zona adibito all'attività di spazzamento varia da 5 a 7 giorni settimanali a seconda di diversi fattori tecnici ma, in ogni caso, risulta tale da garantire un servizio di qualità nonché la pulizia delle strade cittadine.

La frequenza dello spazzamento meccanizzato, adoperato da due tipologie diverse di macchine spazzatrici e di supporto allo spazzamento manuale, è di 6 giorni su 7 alla settimana in tutta la città. Durante il periodo estivo è previsto un incremento della frequenza del servizio di spazzamento a 7 giorni la settimana.

Il servizio di lavaggio stradale risulta essere efficace solo a valle di un servizio di pulizia e spazzamento meccanizzato. Pertanto, con le seguenti frequenze:

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



- 1 lavaggio settimanale dall'1 Maggio al 30 Settembre;
- 1 Lavaggio mensile dall'1 Ottobre al 30 Aprile;

Le macchine operatrici lavastrade e le risorse previste per tale servizio lavoreranno in orario notturno in accoppiamento con le macchine spazzatrici subito dopo l'eseguito servizio di spazzamento stradale.

Infine sarà garantito il lavaggio settimanale domenicale dell'area portuale e delle strade interessate dal passeggio turistico.

Centro Comunale di Raccolta e Isole Mobili

Il Centro Comunale di Raccolta CCR denominato "L'Indice" è sito in Via dei Finanzieri n. 24. Il Centro Comunale di Raccolta è aperto al pubblico dal lunedì alla domenica (7 giorni su 7) secondo i seguenti orari:

- Dal lunedì alla domenica → dalle 08:00 alle 13:00;
- Il martedì e il venerdì → dalle 14:00 alle 19:20.

Le utenze domestiche e non domestiche autorizzate possono accedere all'apposita area del CCR previa presentazione del proprio documento di riconoscimento e registrazione dei dati anagrafici da parte dell'operatore presente.

L'utenza del CCR è tenuta al rispetto delle norme espresse nel regolamento di accesso e delle istruzioni impartite dal personale preposto a presidio e controllo del Centro Comunale di Raccolta. Il deposito dei materiali deve avvenire direttamente all'interno degli appositi contenitori presenti nel centro ad opera degli utenti conferenti e, le operazioni di conferimento, devono compiersi secondo le seguenti modalità:

- I rifiuti da conferire devono arrivare già selezionati per frazioni secondo le direttive del "differenziario" consegnato all'utenza e comunque sempre consultabile sul sito internet di AMIU S.p.A., in maniera tale da permettere una movimentazione sicura e in assenza di rischi di sversamenti o occupazione di spazi non adibiti a qualunque altra funzione se non quella di origine;
- Il conferimento dei relativi corretti contenitori all'interno del CCR deve avvenire in presenza del personale addetto alla gestione del centro e **solo ed esclusivamente** previa formale autorizzazione allo scarico all'interno dei contenitori e/o spazi indicati;
- Il personale addetto ha la facoltà insindacabile di impedire lo scarico di rifiuti/materiali qualora rilevi irregolarità, mancata selezione del rifiuto conferito o rilevi una qualunque tipologia di rifiuto non

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



- conferibile al CCR;
- Una volta terminato il conferimento di rifiuti gli utenti sono tenuti a lasciare il CCR rimanendo sempre ed esclusivamente all'interno dell'area del CCR a loro riservata;
 - L'utenza sarà ritenuta responsabile di eventuali danni provocati da un irregolare conferimento di eventuali sostanze tossiche, infiammabili e/o nocive o chimicamente interagibili tra loro o comunque non comprese tra quelle conferibili al CCR.

Per quanto concerne la tipologia di rifiuto/materiale conferibile al Centro Comunale di Raccolta si rimanda all'osservanza del "differenziario" consegnato a tutte le utenze domestiche e non domestiche e consultabile sul sito internet di AMIU S.p.A. al link <https://amiu-trani.it/wp-content/uploads/2020/05/Decalogo-Raccolta-Differenziata.pdf>.

In aggiunta alle tipologie di rifiuti conferibili al CCR indicate nel "differenziario" indicato si informa l'utenza che, in ottemperanza del D. Lgs. 116/2020 emanato ad integrazione del D. Lgs. 152/2006, sarà possibile conferire presso il CCR anche la FRAZIONE NON RICICLABILE (quale ad esempio pannolini e pannoloni).

Risulta possibile inoltrare ad AMIU S.p.A. reclami, segnalazioni e/o suggerimenti relativi ai servizi di gestione del CCR agli uffici comunali o dell'AMIU S.p.A. oppure, in alternativa, attraverso il numero verde 800.665155 attivo dal lunedì al sabato (escluso festivi) dalle ore 08:00 alle ore 13:00. Sono altresì attive n. 2 Isole Ecologiche Mobili presidiate e disponibili al conferimento dalle **ore 08:00 alle ore 13:00 dal lunedì al sabato** e site in:

- **Via Annibale Maria di Francia (pressi Stadio Comunale);**
- **Via Andria (pressi dell'ex passaggio a livello).**

Per ulteriori delucidazioni si rimanda al sito internet di AMIU S.p.A. all'indirizzo: www.amiutrani.it.

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



11 – MODALITÀ RACCOLTA DIFFERENZIATA PARTICOLARI FRAZIONI DI RIFIUTI

Raccolta abiti dismessi

La raccolta separata degli abiti dismessi è eseguita mediante consegna da parte degli utenti del materiale presso il Centro di Raccolta e presso le isole ecologiche mobili nei giorni e nelle fasce orarie di apertura.

Raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, rifiuti da sfalci e potature

AMIU S.p.A. provvede alla raccolta, al trasporto ed allo smaltimento di tale tipologia di rifiuti con le seguenti modalità:

- Attraverso il conferimento presso il Centro Comunale di Raccolta “L’Indice” da parte dell’utente nei giorni e nelle fasce orarie di apertura;
- Chiamando il CCR al numero **0883 582993** e usufruendo del servizio di prenotazione fornito da AMIU S.p.A.:
 - Dopo aver concordato il giorno e l’ora con AMIU S.p.A., il rifiuto da ritirare dovrà essere posizionato sul ciglio stradale (suolo pubblico) da dove verrà raccolto, trasportato presso idoneo impianto e smaltito. Dopo aver concordato il giorno e l’ora per il ritiro, verrà assegnato all’utenza un codice univoco di prenotazione.

Raccolta rifiuti urbani pericolosi RUP

Sotto la denominazione di Rifiuti Urbani Pericolosi (RUP) sono accomunate compagini di rifiuti classificate al punto 1.3 della Deliberazione del Comitato Interministeriale del 27/07/1994 come segue:

- Prodotti farmaceutici scaduti;
- Batterie e pile scariche;
- Prodotti e relativi contenitori etichettati con il simbolo “T/F/X”;
- Lampade fluorescenti, tubi al neon.

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Il servizio di raccolta sarà esplicato per n. 1 giorno a settimana ed in particolare:

- la raccolta dei farmaci scaduti deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso le farmacie, le strutture sanitarie e il CCR;
- la raccolta delle pile esauste deve essere effettuata mediante conferimento in appositi contenitori ubicati presso i principali esercizi commerciali che, a qualsiasi titolo, vendono pile e batterie e il CCR;
- il conferimento dei rifiuti contrassegnati (su etichetta) con il simbolo “T/F/X” sarà da eseguirsi al Centro Comunale di Raccolta durante i regolari orari di apertura.

Raccolta olii vegetali esausti

Le utenze domestiche potranno avvalersi del Centro Comunale di Raccolta “L’Indice” per il conferimento degli olii vegetali esausti durante gli orari di apertura del centro.

12 - CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DELL’EROGAZIONE

AMIU S.p.A. fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni in esecuzione del programma e del calendario di svolgimento del servizio.

La mancanza del servizio può essere imputabile solo ad eventi di forza maggiore, guasti o manutenzioni eccezionali necessarie per il corretto funzionamento delle attrezzature e degli impianti e per la garanzia di qualità e sicurezza del servizio, fornendo tempestive informazioni all’utenza.

In caso di sciopero, si applicano le disposizioni della Legge 146/90 e successive modificazioni e integrazioni, che detta norme per l'esercizio di tale diritto nei servizi in oggetto.

AMIU S.p.A. si impegna a garantire la regolarità del servizio di igiene urbana, avvalendosi di una struttura organizzativa che le consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate.

Tale organizzazione del lavoro consente di eliminare situazioni di pericolo o di particolare disagio, anche su segnalazione delle autorità competenti, intervenendo con sollecitudine in caso di bisogno o di emergenza.

13 - SERVIZIO DI EMERGENZA

Qualora, per gli eventi di forza maggiore si dovessero verificare carenze o sospensioni del servizio nell’ambito del turno di lavoro, laddove necessario, AMIU S.p.A. attiverà un servizio sostitutivo di emergenza.

Sede legale e operativa: Località “Puro Vecchio” Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE
DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



14 - PRONTO INTERVENTO

L'attività di Pronto Intervento è finalizzata ad effettuare tutte quelle operazioni di raccolta rifiuti e pulizia d'emergenza insorte al verificarsi di fenomeni imprevedibili e/o di urgenza (allagamenti, incendi, etc.) che producono o rischiano di produrre potenziali danni a persone o a cose, che producono degrado alle strutture o a qualsiasi parte del patrimonio, che inducono disagio allo svolgimento della normale attività delle strutture. La gestione del servizio di pronto intervento verrà attivata tramite segnalazione telefonica, e tramite e-mail. Al momento della segnalazione, l'operatore addetto al servizio di ricezione appositamente formato procederà a valutare attentamente la segnalazione in base ad alcuni elementi (urgenza, tipologia dell'intervento, entità dell'intervento, etc.) e quindi successivamente a trasmettere la segnalazione all'Azienda AMIU S.p.A..

Le caratteristiche fondamentali del servizio di pronto intervento sono:

- ricezione delle segnalazioni 24 ore su 24 per 365 giorni all'anno;
- esecuzione degli interventi affidata a personale altamente qualificato;
- capacità di intervento in archi temporali molto brevi dalla segnalazione.

Il servizio di pronto intervento verrà eseguito da una squadra formata da operatori qualificati. La squadra di pronto intervento verrà gestita dal Responsabile della U.O. che si occuperà di:

- organizzare e pianificare logisticamente l'intervento;
- predisporre le risorse (mezzi e manodopera) necessarie e richieste dall'intervento;
- vigilare affinché il personale della squadra operi in maniera celere e corretta;
- eseguire i controlli anche con metodi statistici sull'operato della squadra.

Gli operatori della Squadra di Pronto Intervento verranno appositamente formati sulle tecniche più consone per intervenire in caso di emergenza.

15 – RACCOLTA DATI E TRACCIATURA DEI CONFERIMENTI A RICICLO

Mensilmente saranno comunicate al Comune le quantità di rifiuti raccolti, specificando le frazioni avviate a recupero, specificando per ciascuna frazione i quantitativi raccolti. I dati aggiornati sono consultabili sul Portale Ambientale della Regione Puglia al seguente link

<https://pugliacon.regione.puglia.it/orp/public/servizi/rsu-per-comune>

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



16 - CRISI IMPIANTISTICA

In caso di crisi delle operazioni di smaltimento e recupero, AMIU S.p.A. ne dà adeguato preavviso all'Amministrazione Comunale sottoponendo alle Autorità competenti una proposta relativa alle misure da adottare per superare il periodo di crisi. Non sono imputabili al gestore ritardi conseguenti alla mancata individuazione da parte dell'organo di governo d'Ambito, degli impianti di destinazione dei rifiuti raccolti.

17 - INFORMAZIONI ALL'UTENZA E SODDISFAZIONE DELL'UTENZA

AMIU S.p.A. assicura una continua e completa informazione ai cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'Azienda. In particolare promuove iniziative rivolte oltre che alla cittadinanza anche agli studenti e alle associazioni di categoria.

Ogni cittadino può rivolgersi ad AMIU S.p.A. **dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00 telefonando al Numero Verde 800 665155 o al numero Tel. 0883 583543.**

Durante tali fasce orarie è possibile fornire segnalazioni e/o ricevere informazioni relative ai servizi o consultare il sito internet <http://www.amiutrani.it> alla sezione "società trasparente" "servizi erogati".

Nell'ambito della politica di costante miglioramento dei servizi offerti all'utenza, AMIU S.p.A. ha previsto ed esegue (a partire dal 2020) un'indagine annuale per la valutazione della soddisfazione della cittadinanza rispetto ai servizi erogati dall'azienda.

Tale azione è finalizzata all'individuazione di un sistema di rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti impostato in modo da poter essere costantemente aggiornato indicando ad AMIU S.p.A. la migliore direzione e correzione di rotta da intraprendere per garantire un livello di servizio soddisfacente alla cittadinanza.

18 - CONTATTI

È possibile richiedere informazioni e/o chiarimenti a questi riferimenti. Di seguito gli indirizzi mail ed i contatti telefonici

via mail: info@amiutrani.it comunicazione@amiutrani.it

via PEC: amiutranispa@pec.it

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874



Numeri di Telefono (attivi dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 13.00)

Numero Verde: 800 66 51 55

Numero Sede Strada Provinciale 168 - Località Puro Vecchio 0883 58 35 43

Numero Centro comunale di raccolta: 0883 58 29 93

Numero verde pronto intervento*: 800 901754 (attivo 24 ore su 24 – 7 giorni su 7)

*Il Numero verde pronto intervento è da contattare solo in caso di "emergenze" quali ad esempio il rovesciamento dei carrellati o dei contenitori o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla viabilità o creino situazioni di pericolo.

Sede legale e operativa: Località "Puro Vecchio" Strada Provinciale 168 - 76125 Trani (Bt)
tel. 0883 583543 - mail: info@amiutrani.it - pec: amiutranispa@pec.it - www.amiutrani.it

SOCIETÀ UNIPERSONALE SOGGETTA AD ATTIVITÀ DI DIREZIONE E COORDINAMENTO EX ART. 2497 COD. CIV. DA PARTE
DEL COMUNE DI TRANI • CAP.SOC. € 1.000.000,00 REG. IMPR.: BA • C.F. E P. IVA: 04939590727 • REA N. 355874