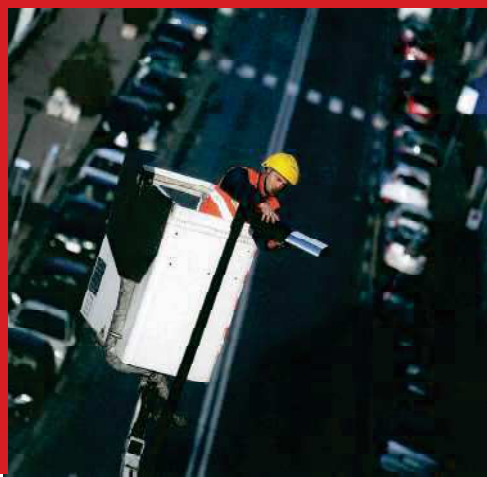
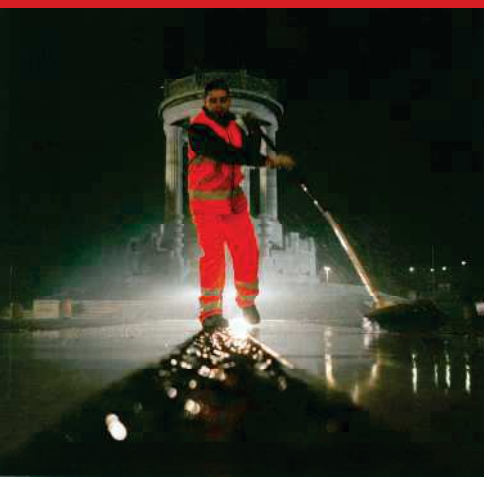




AnconAmbiente
SpA

CARTA DEI SERVIZI



Gentile Utente,

sono lieto di presentarLe la nuova **Carta dei Servizi** di *AnconAmbiente*, uno strumento di conoscenza e di condivisione con i cittadini per una partecipazione consapevole e attiva nella gestione dei servizi erogati.

Il presente documento è redatto in conformità all'art. 5 del “**Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)**” di cui alla Delibera **dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA)** n. 15/2022, che prevede la predisposizione di una Carta della qualità da parte di un Gestore di una o più delle attività afferenti al servizio di gestione dei rifiuti urbani.

AnconAmbiente, ottempera all'obbligo di cui sopra in qualità di Gestore della raccolta e trasporto dei rifiuti (*e spazzamento e lavaggio strade*), nei **Comuni di Ancona, Cerreto D'Esi, Fabriano, Serra de' Conti e Sassoferrato**. Il documento è comunque presentato all'utente quale fonte esaustiva di tutte le informazioni generali relative alle attività di gestione dei rifiuti urbani dell'ambito territoriale ATO 2 Ancona, di cui i Comuni in cui l'*AnconAmbiente* opera fanno parte.

La **Carta dei Servizi** rappresenta inoltre, una scelta di trasparenza per garantire un approccio diretto con l'azienda oltre a fornire un valido supporto per il monitoraggio dei servizi erogati, attraverso indicatori di **qualità/ambiente e sicurezza**.

Certo di proseguire su un percorso che valorizzi la comunicazione sul territorio con la cittadinanza, con l'obiettivo di migliorare sempre di più la **qualità dei servizi erogati**, porgo i più sinceri cordiali saluti.

Il Presidente

INDICE

I.	PRESENTAZIONE DELLA CARTA	1
1.	Premessa	1
2.	Principi fondamentali	3
II.	LA SOCIETÀ	5
1.	Presentazione	5
2.	Organi	6
3.	Carta d'identità della società	7
4.	Sicurezza e salute sul luogo di lavoro	8
III.	STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI	9
1.	Fattori della qualità	9
2.	Servizio di igiene ambientale	10
3.	Servizio gestione rifiuti	13
4.	Servizi commerciali	24
IV.	RAPPORTI CON L'UTENZA	25
1.	Informazioni all'utenza	25
2.	Privacy e trattamento dei dati personali	26
3.	Segnalazioni e reclami	27
4.	Monitoraggio reclami	28
5.	Servizio di conciliazione presso la C.C.I.A.A. di Ancona	28
6.	Personale a contatto con l'utenza	28
7.	Validità della Carta	29

I. PRESENTAZIONE DELLA CARTA

1. PREMESSA

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 *AnconAmbiente* 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 *AnconAmbiente*. Il mantenimento degli standard attuali e il miglioramento degli stessi sono un impegno che accomuna l'azienda e i cittadini: è per questo motivo che *AnconAmbiente* conta sulla collaborazione attiva della cittadinanza per tener fede agli impegni assunti. È in questo contesto che si inserisce la **Carta dei Servizi**, la quale vuole essere un “**patto**” e una **finestra di dialogo** tra **l'azienda e i cittadini** e che ha come obiettivo quello di aumentare il coinvolgimento e la partecipazione degli stessi oltre che di accrescere la loro capacità di valutazione del contenuto del servizio offerto; questa *Carta*, infatti, consente di esplicitare i **livelli di qualità (standard)**, dell'attività, generando così lo stimolo per il confronto continuo tra l'Utenza ed *AnconAmbiente*.

La **Carta dei Servizi** non è, quindi, un mero atto burocratico, ma uno dei possibili sistemi 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.

La presente Carta è approvata in conformità allo **schema regolatorio I**, di cui alla Delibera dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (*ARERA*) n. 15/2022, “**Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani**”, adottato con Deliberazione dell'Assemblea n. 5 del 06.04.2022. La scelta dello schema

regolatorio I, ovvero la scelta di garantire gli standard di qualità minimi individuati da ARERA, è dettata da un lato dall'attuale eterogeneità dell'organizzazione dei servizi di igiene urbana e dalla molteplicità di Gestori delle relative attività, dall'altro dal percorso tecnico-amministrativo già intrapreso nell'ambito territoriale dell'ATO 2 – Ancona, che prevede nelle prossime annualità la messa a regime della gestione unica del servizio integrato di igiene urbana, la quale vedrà un unico soggetto come erogatore di tutti i servizi in osservanza degli standard di qualità più elevati, individuati dallo schema regolatorio IV di ARERA.

La Carta, revisionata periodicamente, resta valida fino al momento in cui non ci siano variazioni che richiedano integrazioni e/o modifiche sostanziali. I cambiamenti sono comunicati all'utente tramite appositi strumenti informativi.

2. PRINCIPI FONDAMENTALI

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

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AnconAmbiente 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 e non quale uniformità delle prestazioni sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Continuità e regolarità

AnconAmbiente 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 del caso per ridurre il disagio e ripristinare, nel minore tempo possibile, i servizi.

Partecipazione

AnconAmbiente 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

AnconAmbiente persegue l'obiettivo di un continuo miglioramento dei servizi, attraverso l'applicazione di soluzioni tecnologiche ed organizzative adeguate per 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

AnconAmbiente si impegna a fare in modo che i rapporti tra il proprio personale e i cittadini siano improntati a cortesia. Tutti i dipendenti sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche con i cittadini.

Chiarezza e trasparenza

AnconAmbiente garantisce ai suoi 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.

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

AnconAmbiente, nel novembre 2009, si è dotata del **Modello di Organizzazione e Gestione e conseguente Codice Etico** 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. Parimenti, *AnconAmbiente* ha nominato l'**Organismo di Vigilanza** con il compito, in sintesi, 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**. Quanto sopra rappresenta un chiaro segnale dell'Azienda in materia di trasparenza e senso di responsabilità sia nei rapporti interni che con il mondo esterno.

Qualità e tutela dell'ambiente

L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente**, certificato conformemente alla normativa internazionale **UNI EN ISO 9001: 2015**, e **UNI EN ISO 14001: 2015**, **UNI EN ISO 45001: 2018**, dimostra che l'*AnconAmbiente* ha come obiettivo prioritario la salvaguardia dell'ambiente, la tutela della salute umana e delle risorse primarie, la tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, nonché la soddisfazione degli utenti/clienti. L'impegno di *AnconAmbiente* nei confronti degli utenti/clienti e dell'ambiente, acquisisce trasparenza attraverso la registrazione **EMAS** dell'azienda e con la pubblicazione della **Dichiarazione Ambientale**.

II. LA SOCIETA'

1. PRESENTAZIONE

AnconAmbiente S.p.A. è il maggiore gestore dei servizi di igiene urbana della provincia di Ancona. Nasce, con il nome di Asmiu, nel 1973 come azienda municipalizzata del Comune di Ancona. Nel 2001 è trasformata in Società per Azioni a totale capitale pubblico. I detentori delle azioni societarie sono attualmente i **Comuni di Ancona, Fabriano, Cerreto d'Esi, Chiaravalle, Sassoferrato, Serra De' Conti.**

È comunque nel territorio del Comune di Ancona che l'azienda gestisce numericamente più servizi: infatti oltre all'igiene urbana (*raccolta rifiuti solidi urbani e differenziati, pulizia stradale e spazzamento*), che ingloba le principali attività dell'azienda, *AnconAmbiente* segue i servizi di **pubblica illuminazione** (*riqualificazione e manutenzione*), **semaforica e ventilazione gallerie, servizi cimiteriali e lampade votive.**

AnconAmbiente grazie alla professionalità e alle esperienze acquisite, offre anche una serie di **servizi commerciali** nel settore ambientale che vanno dallo **svuotamento di locali**, allo **spurgo e stasamento fosse biologiche e fognature.**

Certificata **UNI EN ISO 9001: 2015**, e **UNI EN ISO 14001: 2015**, **UNI EN ISO 45001: 2018**, e registrata **Emas**, *AnconAmbiente* crede fortemente nei valori della qualità dei servizi rivolti ai propri utenti e nel rispetto dell'ambiente. Si impegna per promuovere una corretta informazione nel settore ambientale e nella educazione dei cittadini del futuro.

2. ORGANI

Alla guida dell'Azienda siede il **Consiglio di Amministrazione**, espressione dell'assemblea dei soci e che dura in carica 3 anni, composto dal **Presidente** e da altri quattro membri, il **top management** di *AnconAmbiente* è rappresentato dalla **Direzione Funzione/Servizi Tecnico operativi, Direzione Funzione/Organizzazione e Servizi Generali Centrali e Area Contabilità e Servizi Finanziari – Amministrativi**.

La nomina di tre amministratori, compresa quella del **Presidente del Consiglio di Amministrazione**, è riservata al **Comune di Ancona**. La nomina dei restanti amministratori è riservata ai soci di minoranza

La compagine sociale di **AnconAmbiente S.p.A.**, società a totale capitale pubblico, è la seguente:

COMUNI SOCI	QUOTA DI PARTECIPAZIONE %
Comune di Ancona	90,521 %
Comune di Fabriano	5,398 %
Comune di Chiaravalle	3,017 %
Comune di Cerreto d'Esi	1,002 %
Comune di Sassoferrato	0,034 %
Comune di Serra De' Conti	0,0028 %

AnconAmbiente S.p.A. ha partecipazioni nella Società **SO.GE.NU.S. S.P.A.** (24,75%).

Il controllo della gestione amministrativa e revisione contabile è affidata al **Collegio Sindacale** che si compone di tre membri effettivi, compreso il Presidente.

Il Presidente del Collegio è nominato dal **Comune di Ancona**.

Il **Bilancio della Società** viene sottoposto a certificazione volontaria da parte di una Società di Revisione e **Organizzazione Contabile**.

3. CARTA D'IDENTITA' DELLA SOCIETA'

Sede legale: Via del Commercio, 27 – 60127 Ancona.
Capitale Sociale: € 5.164.240,00 i.v.
Codice Fiscale e Partita IVA: n. 01422820421 R.E.A. An n. 130361
Comuni Serviti (popolazione complessiva): n. 142.850.

MEZZI E ATTREZZATURE	
Compattatori, costipatori e scarrabili adibiti alla raccolta dei rifiuti (tradizionale e “Porta a Porta”)	n. 102
Motocarri porter apecar	n. 35
Autocarri con attrezzature speciali	n. 29
Moduli “IGENIO”	n. 23
Furgoni attrezzati	n. 13
Ciclomotori	n. 2
Macchine operatrici	n. 12
Spazzatrici	n. 13
Vetture	n. 17
Rimorchi	n. 10

4. SICUREZZA E SALUTE SUL LUOGO DI LAVORO

AnconAmbiente ottempera alle disposizioni del **D.Lgs. 81/08** e **successive modifiche integrazioni** per la tutela della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con l'effettuazione della valutazione di tutti i rischi per la salute e sicurezza nei luoghi di lavoro con le relative misure di prevenzione e protezione e la conseguente elaborazione del documento di valutazione dei rischi di cui **all'art.28 del D.Lgs. 81/08 e s.m.i.** .

Il **Datore di Lavoro** ha nominato il **Medico Competente** ed il **Servizio di Prevenzione e Protezione** con il relativo **Responsabile**.

L'organizzazione aziendale della sicurezza comprende tra l'altro un numero adeguato di **preposti** adeguatamente formati presenti in ogni settore con il compito di sovrintendere e vigilare sul rispetto, da parte dei lavoratori, delle norme di sicurezza e delle disposizioni aziendali impartite.

L'organizzazione è altresì dotata di addetti per la gestione delle misure di primo soccorso, presenti in ogni turno, di lavoro in possesso di attestato di formazione per il gruppo "A" di cui al **DM 388/03** e di addetti per la gestione delle emergenze, anch'essi presenti in ogni turno di lavoro, in possesso di attestato di formazione per il livello di rischio incendio "medio" secondo quanto previsto dal **DM 10/03/98**.

In data 16 Dicembre 2011 l'*AnconAmbiente* ha conseguito e mantenuto negli anni la certificazione per il proprio sistema di gestione per la sicurezza ai sensi della norma **BS OHSAS 18001:2007**, ora migrata alla norma **UNI EN ISO 45001**.

III. STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

1. FATTORI DELLA QUALITA'

L'adozione di un **Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente** certificato in conformità alle norme internazionali **UNI EN ISO 9001: 2015**, e **UNI EN ISO 14001: 2015**, sta a testimoniare l'impegno dell'*AnconAmbiente* volto all'ottenimento della piena **soddisfazione dei cittadini** serviti e, contestualmente, alla prevenzione di qualsiasi forma di inquinamento dell'acqua, dell'aria e del suolo attraverso un'attenta gestione delle attività dell'Organizzazione che possono avere influenza sull'ambiente.

AnconAmbiente individua come fattori da cui dipende la qualità dei propri servizi:

- la continuità di erogazione
- la frequenza per i servizi programmati
- il tempo di attivazione dei servizi a chiamata
- il tempo di risposta ai reclami
- il trattamento dei dati

Gli **standard di qualità**, individuati sulla base di tali fattori, sono individuabili per ogni singolo servizio e vengono monitorati a cadenza fissa.

AnconAmbiente assicura il rispetto degli standard in condizioni normali ed in assenza di ostacoli che li rendono irrealizzabili; nel caso in cui si verificano situazioni anomale o ritardi non imputabili ad *AnconAmbiente*, ne sarà data tempestiva informazione ai cittadini, nelle modalità ritenute più opportune.

2. SERVIZIO DI IGIENE AMBIENTALE

Sul territorio del **Comune di Ancona** il servizio di igiene ambientale consiste nell'espletamento di una serie di attività volte alla pulizia del suolo pubblico, quali:

- Spazzamento
- Diserbo
- Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie
- Pulizia mercati
- Lavaggio delle strade e sanificazione
- Pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili (*Palombina – Passetto – Torrette*)
- Pulizia delle fontane
- Rimozione carcasse animali

Spazzamento

AnconAmbiente provvede alla pulizia delle strade, piazze e marciapiedi con il servizio di **spazzamento manuale, meccanico e misto** (*manuale e meccanico*). La modalità di spazzamento adottata varia in funzione dell'assetto del territorio e dall'entità del transito pedonale che ne definiscono la priorità di esecuzione e le modalità operative. Nello **spazzamento manuale** le due fasi di accumulo del rifiuto, e del successivo asporto, vengono effettuate manualmente con l'ausilio di scopa e pattumiera. Al fine di agevolare le operazioni di asporto dei rifiuti sono posizionati sui marciapiedi degli appositi cestini gettacarte dotati di sacchetto a perdere intercambiabile.

Nello **spazzamento meccanico** si prevede l'intervento della sola spazzatrice per la rimozione e l'asporto dei rifiuti. Nello **spazzamento misto**, invece, si prevede l'organizzazione in squadre operative composte da uno o due addetti che preparano il lavoro spostando il rifiuto (*foglie, cartacce, etc.*) dai marciapiedi sino al punto di passaggio della spazzatrice e da un addetto alla guida della stessa per le operazioni di asporto dei rifiuti. Per l'effettuazione dei servizi l'azienda dispone di n. 1 mezzo con attrezzatura lavastrade e sanificazione, di n. 3 spazzatrici grandi con cassone di carico da 6 mc, di n. 4 spazzatrici medie da 4 mc e di n. 3 spazzatrici piccole da 2 mc.

➤ **Diserbo**

Il servizio prevede il trattamento delle erbe infestanti con l'ausilio di attrezzatura adeguata per il taglio e la raccolta.

➤ **Pulizia delle caditoie stradali e delle griglie**

Il servizio di pulizia delle caditoie stradali e delle griglie consiste nella rimozione del materiale ostruente la parte superficiale dei manufatti, nonché lo svuotamento delle camere di sedimentazione, ove presenti, ed ha quindi lo scopo di mantenere l'efficienza delle caditoie e delle griglie stradali evitando così il ristagno delle acque meteoriche. La programmazione del servizio viene implementata in relazione alle condizioni atmosferiche e su chiamata in base alle specifiche del caso.

➤ **Pulizia mercati**

Il servizio di pulizia dei mercati prevede il ripristino delle aree pubbliche interne ed esterne adibite al commercio. Le modalità operative del servizio prevedono i seguenti interventi: spazzamento, raccolta rifiuti e lavaggio (settimanale) delle aree mercatali; lavaggio e disinfezione dei bagni pubblici di pertinenza, deragnazione delle strutture, rimozione polvere e lavaggio di porte e finestre

➤ **Lavaggio delle strade**

Il servizio di lavaggio delle strade, viene effettuato su tutto il territorio comunale, tramite operazione di convogliamento del rifiuto ricorrente, l'aspirazione dello stesso contemporaneamente al lavaggio del marciapiede. Il servizio viene erogato con particolare attenzione per le aree soggette a condizioni di degrado (*presenza di deiezioni animali, etc.*). L'azienda prevede interventi dedicati di sanificazione e lavaggio.

il servizio segue una programmazione operativa giornaliera ma è attivabile anche su chiamata per interventi a carattere di urgenza.

➤ **Pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili (Palombina – Torrette - Passetto)**

Il servizio di pulizia e manutenzione ordinaria degli arenili viene espletato nell'ambito del territorio del Comune di Ancona, al fine di garantire le condizioni igienico sanitarie degli stessi.

➤ ***Pulizia delle fontane***

Il servizio di pulizia delle fontane cittadine prevede una modalità di pulizia sia di **tipo generale**, che di **tipo parziale**.

La pulizia di **tipo generale** delle fontane consiste nel lavaggio delle pareti e del fondo con idropulitrice.

La pulizia di **tipo parziale** consiste nell'asportazione di ogni sorta di rifiuto galleggiante o depositatosi sul fondo delle stesse

➤ ***Rimozione carcasse animali***

Il servizio di rimozione delle carcasse animali di piccola taglia rinvenute sul suolo pubblico, consiste nel recupero, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati.

➤ ***Rimozione siringhe abbandonate***

Il servizio di raccolta di rimozione delle siringhe abbandonate sul suolo pubblico consiste nella raccolta, trasporto e stoccaggio per lo smaltimento in impianti autorizzati con attrezzatura specifica. L'intervento sul territorio è attivato su richiesta.

3. SERVIZIO GESTIONE RIFIUTI

AnconAmbiente gestisce l'intero ciclo di raccolta e trasporto dei rifiuti solidi urbani nei territori comunali di **Ancona, Cerreto D'Esi, Fabriano, Serra de' Conti e Sassoferrato**, in base a quanto previsto dai "Regolamenti Comunali di Gestione dei Rifiuti". Nello specifico, il servizio di raccolta dei rifiuti, in base alle peculiarità delle aree interessate secondo criteri di efficacia, efficienza ed economicità è così suddiviso;

- Raccolta domiciliare "Porta a Porta"
- Punto mobile di raccolta "IGENIO" *(nel solo Comune di Ancona)*
- Raccolta domiciliare "Porta a Porta" per le aree decentrate *(frazioni e case sparse)*.

Raccolta domiciliare "Porta a Porta"

La raccolta domiciliare "**Porta a Porta**" è un metodo di raccolta dei rifiuti con cui *AnconAmbiente* provvede al ritiro presso le utenze domestiche e non, mediante esposizione e ritiro dei rifiuti su suolo pubblico da parte delle stesse, e/o in aree private a confine con la pubblica via.

L'esposizione e il ritiro dei materiali avvengono in giorni ed orari prestabiliti che vengono comunicati attraverso l'apposito **calendario di raccolta**. Al fine di garantire un corretto svolgimento del sistema di raccolta dei rifiuti "Porta a Porta", è necessario il rispetto di alcune regole fondamentali:

1. **separare correttamente i rifiuti** con l'aiuto del materiale informativo disponibile anche sul sito web **www.anconambiente.it**, o scaricando la nuova **App "Junker"** per una corretta **Raccolta Differenziata**, per il comune di appartenenza;
2. **collocare i contenitori** su area privata a confine con la pubblica via, e/o ed esporli su suolo pubblico;
3. **rispettare** i giorni, gli orari e le modalità di raccolta
4. **ritirare** i contenitori dopo il passaggio degli operatori addetti a svuotarli.

Per differenziare correttamente in casa viene consegnato, in ogni abitazione, un **kit gratuito** (comprensivo di contenitori e sacchi), e la "**Guida alla Raccolta**

Differenziata” contenente, in ordine alfabetico, l’elenco dei principali oggetti ed imballaggi con relativa modalità di conferimento.

Calendario della Raccolta Differenziata Porta a Porta
utenze domestiche di
Pinocchio, Brece Bianche, Monte Dago, zona Università

LUNEDÌ	FRAZIONE ORGANICA	+ FRAZIONE ORGANICA SOLO DAL 1 GIUGNO AL 30 SETTEMBRE
MARTEDÌ	FRAZIONE INDIFFERENZIATA	
MERCOLEDÌ	PLASTICA	
GIOVEDÌ	CARTA CARTONE	
VENERDÌ	FRAZIONE ORGANICA	
SABATO	VETRO LATTINE	

ORARIO ESPOSIZIONE
dalle 5,00 alle 14,00 del giorno di ritiro

ORARIO RITIRO
dalle 14,00 fino alle 20,00

Per informazioni:
Numero Verde
800 680 800

Comune di Ancona
www.comune.ancona.it

AnconAmbiente
www.anconambiente.it

SESTETTI

Modello di calendario di Raccolta valido per il comune di Ancona

CALENDARIO DELLA RACCOLTA PORTA A PORTA

LUNEDÌ Secco residuo

L'esposizione su suolo pubblico deve avvenire nel rispetto del giorno indicato dal calendario, dalle ore 20 del giorno precedente alle ore 6 del giorno di raccolta. L'organico e i materiali riciclabili (carta, plastica, vetro e metalli) devono essere conferiti negli appositi contenitori dislocati sul territorio

Troppi dubbi sulla differenziata?

Prova Junker app!
Riconosce ogni prodotto dal codice a barre e ti dice come differenziarlo

Disponibile gratis su
App Store Google play

10 lingue: 

www.junkerapp.it

Scansiona il QR Code per iPhone/Android e scarica l'app

JUNKER

Modello di calendario di Raccolta valido per il comune di Cerreto D'Esi

I rifiuti differenziati all’interno delle abitazioni devono essere conferiti in appositi contenitori posizionati in prossimità delle abitazioni. La loro assegnazione e la loro collocazione vengono definite in sede di sopralluogo dal personale di *AnconAmbiente*. La raccolta domiciliare dei rifiuti è programmata sulla base di un **calendario di raccolta** che varia di zona in zona. Lo stesso calendario viene consegnato agli utenti interessati dal servizio, ed è scaricabile dal sito web.

STANDARD DI RACCOLTA GARANTITI

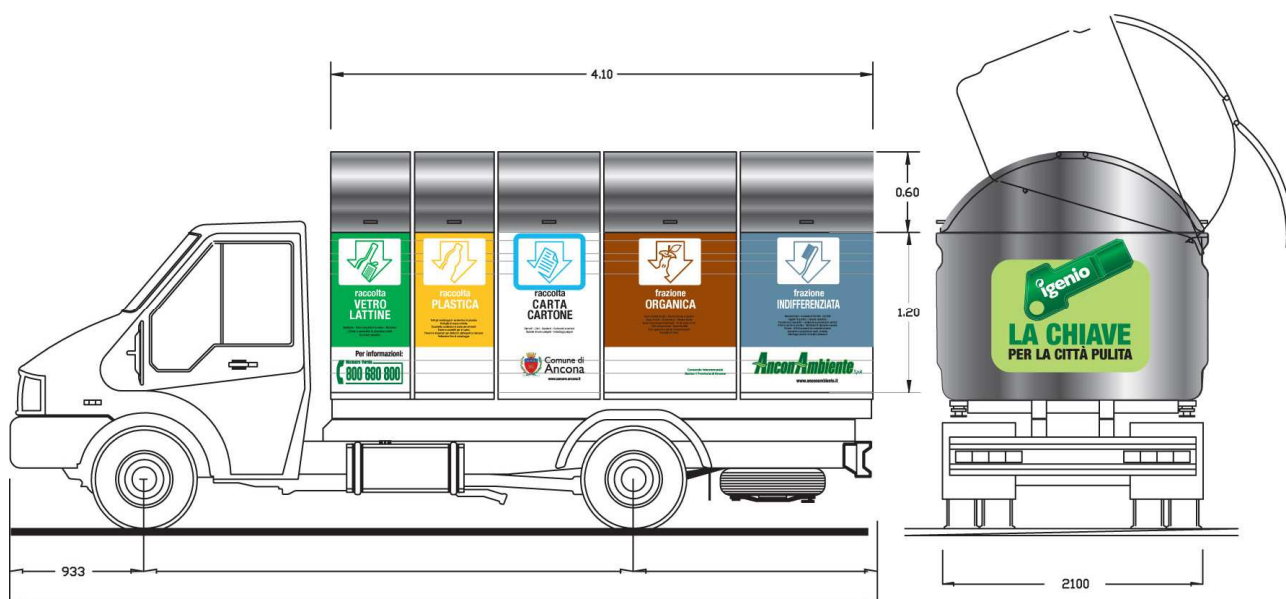
Per il conferimento e la raccolta di **farmaci scaduti**, sono collocati all’interno delle farmacie appositi contenitori per gli utenti. Per il conferimento e la raccolta delle **pile**

esauste, gli utenti possono utilizzare i contenitori posizionati sia sul territorio comunale che all'interno di alcune utenze commerciali.

Punto mobile di raccolta *(attivo nel solo Comune di Ancona)*

Questo nuovo sistema di raccolta viene utilizzato in particolari aree della città diffusamente caratterizzate, oltre che da numerose attività commerciali, anche dalla presenza di condomini senza aree di pertinenza privata idonee per il collocamento dei contenitori adibiti alla raccolta domiciliare. Il punto mobile di raccolta **"IGENIO"**, progettato e brevettato da *AnconAmbiente*, viene posizionato su spazi appositamente dedicati ed è caratterizzato da ridotte misure di ingombro e dalla particolarità di modulare le frequenze di conferimento sulla base di specifiche esigenze operative del servizio. In particolare garantisce:

- **L'ottimizzazione delle frequenze di raccolta**, facilità d'uso per l'utenza (*disponibilità per il conferimento in diverse ore della giornata*);
- **L'efficacia operativa** per la facilità e velocità nello svuotamento dei contenitori con conseguente maggiore sicurezza per gli operatori;
- **Fasce orarie di conferimento scaglionate** per le zone interessate. Le zone interessate da questo sistema di raccolta sono la **zona del Piano**, la **Stazione** e il **Centro storico**.



SERVIZI EROGATI NEI COMUNI SERVITI

SERVIZI EROGATI	COMUNE DI ANCONA	COMUNE DI CERRETO D'ESI	COMUNE DI FABRIANO	COMUNE DI SASSOFERRATO	COMUNE DI SERRA DE' CONTI
IGIENE AMBIENTALE					
DISERBO	●	●	●		
LAVAGGIO STRADE	●		●		
PULIZIA CADITOIE	●	●			
PULIZIA FONTANE	●	●			
PULIZIA E MANUTENZIONE ORDINARIA DEGLI ARENILI	●				
PULIZIA MERCATI	●	●	●		●
RIMOZIONE CARCASSE ANIMALI	●	●	●		●
RIMOZIONE SIRINGHE ABBANDONATE	●	●	●	●	●
GESTIONE RIFIUTI					
CENTRO DI RACCOLTA	●	●	●	●	●
ISOLE ECOLOGICHE INFORMATIZZATE			●	●	
PUNTO MOBILE DI RACCOLTA IGENIO	●				
RACCOLTA DOMICILIARE	●	●	●	●	●
RACCOLTA STRADALE	●	●	●	●	●
RACCOLTA DI PROSSIMITÀ	●				
RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO	●	●	●		
RITIRO SFALCI A DOMICILIO	●		●		
ALTRI SERVIZI					
PUBBLICA ILLUMINAZIONE E SEMAFORICA	●				
SERVIZI CIMITERIALI	●				

Il CentrAmbiente

Il **CentrAmbiente** (*o Centro di Raccolta - CDR*), è una **struttura autorizzata, custodita ed attrezzata** con contenitori di vario tipo e dimensioni, idonei per la raccolta differenziata dei rifiuti.

Una vera e propria **stazione ecologica** presidiata a disposizione dei cittadini, e delle ditte (*che stipulano una convenzione con l'azienda per il conferimento*), presso la quale si possono conferire gratuitamente numerose tipologie di rifiuti in modo differenziato.

Al *Centro di Raccolta*, l'assistenza continua degli operatori di *AnconAmbiente* consente di conferire i materiali in **sicurezza**, oltre a garantire il **corretto conferimento** dei materiali negli appositi contenitori.

Ciascun materiale conferito viene sottoposto alle seguenti operazioni:

- **conferimento separato** in aree o contenitori appositamente predisposti;
- **valutazione e successivo raggruppamento** dei rifiuti in frazioni merceologiche; omogenee da destinare al riutilizzo, al riciclo e al recupero di materie
- **trasferimento** ad un centro multiraccolta o agli impianti di trasformazione finalizzati al recupero.

AnconAmbiente, dispone di diversi centri di raccolta dislocati nei territori comunali dei comuni serviti. Di seguito, l'elenco con tutte le indicazioni.

COMUNE DI ANCONA

Per informazioni, contattare il **NUMERO VERDE 800.680.800** dal *lunedì al venerdì, dalle ore 08.45 alle ore 12.45*.

Orario ordinario dal lunedì al sabato

- Via del Commercio, 27 – **APERTURA** ore 09.00 – **CHIUSURA** ore 12.00
- Via Sanzio Blasi snc (*Posatora*) – **APERTURA** ore 15.30 – **CHIUSURA** ore 18.30

COMUNE DI CERRETO D'ESI

Per informazioni contattare il **NUMERO VERDE 800. 680. 800.**, la chiamata è gratuita da rete fissa, per la telefonia mobile è a disposizione il numero + 39 071. 2383.802 *(secondo la tariffazione prevista dal proprio gestore mobile)*.

Oppure, è possibile inviare una mail al seguente indirizzo:

prenotazioni-fabriano@anconambiente.it.

	orario normale		orario integrativo	
	dalle ore	alle ore	dalle ore	alle ore
Lun.	10:00	12:00	09:30	12:30
Mar.	10:00	12:00	09:30	12:30
Mer.	14:20	16:30	14:20	17:30
Gio.	10:00	12:00	09:30	12:30
Ven.	14:20	16:30	14:20	17:30
Sab.	10:00	12:00	08:00	12:00

COMUNE DI FABRIANO

L'accesso presso il **CentrAmbiente di Fabriano** di *via Bachelet*, potrà essere eseguito da parte degli utenti **previa prenotazione al numero 348.0592016, o al NUMERO VERDE 800. 680.800.**

Per informazioni, contattare il NUMERO VERDE 800. 680. 800., la chiamata è gratuita da rete fissa, per la telefonia mobile è a disposizione il numero + 39 071. 2383.802 (secondo la tariffazione prevista dal proprio gestore mobile).

Oppure, è possibile inviare una mail al seguente indirizzo:
prenotazioni-fabriano@anconambiente.it.

Orari apertura	Lun.	Mar.	Mer.	Gio.	Ven.	Sab.
	08:00	14:30		14:30		08:00
Ordinari	12:00	17:30		17:30		12:00
	08:00	14:30		14:30	08:00	08:00
A partire dal 06 aprile 2021	12:00	18:30		18:30	12:00	13:00

COMUNE DI SASSOFERRATO

Per informazioni contattare il NUMERO VERDE 800. 680.800, la chiamata è gratuita da rete fissa, per la telefonia mobile è a disposizione il numero + 39 071. 2383.802 (secondo la tariffazione prevista dal proprio gestore mobile).

Oppure, è possibile inviare una mail al seguente indirizzo:

prenotazioni-fabriano@anconambiente.it.

Orari apertura	Lun.	Mar.	Mer.	Gio.	Ven.	Sab.
	07:30	16:00		16:00	08:00	08:00
Ordinari	10:30	19:00		19:00	11:00	12:00

COMUNE DI SERRA DE' CONTI

Per informazioni contattare il **NUMERO VERDE 800. 680. 800.**, la chiamata è gratuita da rete fissa, per la telefonia mobile è a disposizione il numero + 39 071. 2383.802 *(secondo la tariffazione prevista dal proprio gestore mobile)*.

Oppure, è possibile inviare una mail al seguente indirizzo:

prenotazioni-fabriano@anconambiente.it .

Il Centro Ambiente “**Alligatore**”, osserva i seguenti orari di apertura:

- **LUNEDÌ, MERCOLEDÌ, GIOVEDÌ E SABATO** dalle ore 8.00 alle ore 13.00
- **MARTEDÌ E VENERDÌ** dalle ore 15.30 alle ore 19.30.

Rifiuti ingombranti, sfalci e potature

AnconAmbiente prevede un'attività di monitoraggio, rimozione e raccolta rifiuti ingombranti (*elettrodomestici, apparecchi elettronici, divani, poltrone, reti, mobili, lastre di vetro, etc, etc.*), abbandonati sul suolo pubblico nelle vicinanze di contenitori stradali. La stessa, è organizzata con l'ausilio di attrezzature e mezzi specifici e con programmazione prestabilita.

Inoltre, per contrastare il diffuso fenomeno degli **abbandoni impropri** in strada e per andare incontro alle esigenze dei cittadini, *AnconAmbiente* ha attivo un servizio **di ritiro gratuito a domicilio**.

RITIRO “INGOMBRANTI”

Al momento della richiesta, per facilitare le operazioni di ritiro da parte degli addetti di *AnconAmbiente*, è necessario fornire le seguenti informazioni relative ai pezzi:

- tipologia
- quantità
- dimensioni.

Il servizio di prelievo **viene garantito a livello stradale** su suolo pubblico con le seguenti modalità:

- i materiali non dichiarati al momento della prenotazione, **non vengono ritirati**
- l'esposizione, deve essere fatta su **suolo pubblico**, garantendo la sicurezza dei passanti e della viabilità
- su ogni pezzo esposto, deve essere posizionato un cartello riportante al dicitura “**Per AnconAmbiente**”.

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di:

- **materiali ingombranti** – mobili ed arredi che, per le loro dimensioni, non possono essere immessi nel cassonetto per la raccolta dei **Rifiuti Solidi urbani**, né possono essere trasportati con mezzi propri presso i **Centri di Raccolta** comunali (*reti, materassi, mobili, sedie e poltrone, armadi smontati, reti da letto, scaffali e tavoli, divani, lastre di vetro smontate dai telai delle finestre, oppure imballate per garantire la sicurezza, damigiane senza rivestimento di plastica o vimini, tappeti voluminosi, etc*);
- **beni durevoli di consumo ad uso domestico** – *frigoriferi, congelatori, lavatrici, lavastoviglie, stampanti, giochi elettronici, computer, tv, etc.*

RITIRO “SFALCI E POTATURE”

Il servizio prevede il ritiro a domicilio di:

- **scarti vegetali** – sfalci e potature derivanti dalla manutenzione di orti e giardini privati, effettuata da **privati cittadini**.

INDICAZIONI PER IL CONFERIMENTO DEI MATERIALI

Il conferimento deve essere effettuato in **appositi sacchi** (*Big Bag*), per la raccolta del verde, per quantitativi massimi di **1 mc** per ciascuno.

Per ogni utente (T.A.R.I.), sono previsti fino ad un massimo di 12 ritiri gratuiti all'anno.

Sono esclusi dal ritiro a domicilio, i materiali vegetali derivanti dalla potatura, sfalcio d'erba dei giardini privati, se sono effettuate da ditte/aziende che effettuano attività di manutenzione del verde.

COME RICHIEDERE IL SERVIZIO DI RITIRO GRATUITO A DOMICILIO:

- compilando l'apposito modulo presente sul sito web
- inviando una mail all'indirizzo contactcenter@anconambiente.it
- contattando il **NUMERO VERDE 800.680.800** dal lunedì al venerdì dalle ore 08.45, alle ore 12.45. La chiamata è gratuita da rete fissa, per la telefonia mobile è a disposizione il numero + **39 071. 2383.802** (secondo la tariffazione prevista dal proprio gestore mobile).

Per verificare se il servizio di ritiro “Ingombranti” e “Sfalci e potature” è attivo nel proprio comune di appartenenza, consultare la tabella a pagina 16.

SPORTELLI GESTIONE TARIFFA PER I COMUNI SERVITI

Nella tabella sotto riportata, è possibile consultare i riferimenti dei gestori della “Tariffa”, per i Comuni di Ancona, Cerreto D’Esi, Fabriano, Sassoferrato e Serra de’ Conti.

COMUNE	Gestore attività di gestione della tariffa	ORARI SPORTELLO INFO (H)	ORARI NUMERO VERDE – NUMERO DI RIFERIMENTO
ANCONA	Comune di Ancona ANCONA ENTRATE S.R.L. Ancona Entrate S.r.l. - Portale istituzionale Ancona Entrate S.r.l. - Home	lunedì, mercoledì, venerdì: 9:00-13:00 martedì: 15:00-17:00 giovedì: 10:00-16:00	800.551.881 da lunedì a venerdì: 9:00–19:00
CERRETO D'ESI	Comune di Cerreto d'Esi Comune di Cerreto d'Esi (cerretodesi.an.it)	lunedì-martedì- mercoledì- venerdì: 10:00–12:30 martedì: 15:00-17:30	0732.679000
FABRIANO	Comune di Fabriano Home (fabriano.an.it)	lunedì e venerdì: 11:30-13.30	0732.7091 lunedì e venerdì: 11:30-13.30
SASSOFERRATO	Comune di Sassoferrato Comune di Sassoferrato Sito istituzionale	lunedì-mercoledì-venerdì: 9:00-13:00 martedì e giovedì: 15:30-18:30	0732.9561 lunedì-mercoledì-venerdì: 9:00-13:00 martedì e giovedì: 15:30-18:30
SERRA DE' CONTI	Comune di Serra De' Conti SerraDeConti - Sito istituzionale del Comune di Serra de' Conti	lunedì-venerdì: 10:00-13:00 martedì-giovedì: 16:00-18:00	0731.871711 lunedì-venerdì: 10:00-13:00 martedì-giovedì: 16:00-18:00

4. SERVIZI COMMERCIALI

AnconAmbiente fornisce a pagamento anche altri servizi destinati a singoli cittadini, aziende o enti istituzionali quali:

- **autospurgo disostruzione e svuotamento fosse settiche;**
- **noleggio mezzi ed attrezzature;**
- **noleggio cassoni scarrabili per il trasporto e smaltimento dei rifiuti;**
- **pulizia aree private** (*piazzali e parcheggi*), con l'ausilio di spazzatrici e lavastrade;
- **rimozione graffiti;**
- **Trasporto dei materiali provenienti** da sgombero di locali e cantine;
- **Trasporto e smaltimento di rifiuti speciali e pericolosi**



Contatti

Per contattare l'ufficio contattare i seguenti canali:

- **Ufficio Conto Terzi:** tel. 071 2809 856
- **email** conto.terzi@anconambiente.it
- **NUMERO VERDE** 800.680.800

Per ulteriori informazioni sui servizi, è possibile contattare il **NUMERO VERDE 800.680.800**.

IV. RAPPORTI CON L'UTENZA

1. INFORMAZIONI ALL'UTENZA

AnconAmbiente assicura una continua e completa informazione cittadini circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa dell'azienda. In particolare promuove:

- **campagne promozionali ed informative**, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione dei cittadini alla corretta fruizione del servizio;
- **materiale informativo cartaceo** (*opuscoli, pieghevoli, volantini, etc.*), da inviare ai cittadini e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali;
- **incontri con i cittadini** in occasione dell'avvio di nuovi servizi;
- **punti di informazione** in occasione di eventi particolarmente frequentati;
- **punti di informazione mobili** per agevolare i cittadini nelle fasi di avvio dei nuovi servizi;
- **campagne di sensibilizzazione sui temi ambientali**, iniziative rivolte oltre che alla cittadinanza anche agli studenti.

Ogni utente può rivolgersi ad AnconAmbiente tramite:

- **Sportello al Pubblico**

Per garantire un servizio puntuale ed efficace ai cittadini *Anconambiente* mette a disposizione della propria utenza uno “**Sportello al Pubblico**” presso la sede di Via del Commercio 27, attivo nei seguenti orari:

- **dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.30.**

Durante tali fasce orarie sarà possibile non soltanto fornire segnalazioni e/o ricevere informazioni relative ai servizi, ma anche ritirare i *kit domestici*, e altro materiale utile per la raccolta differenziata con sistema domiciliare “**Porta a Porta**”.

- **Numero verde 800.680.800 e Contact Center**

Al fine di garantire una corretta informazione alla cittadinanza, è attivo il servizio dedicato alla gestione dei rapporti con i cittadini: il **Contact Center**. Questo, utilizza un sistema informatizzato che garantisce il trattamento immediato delle richieste di servizio, segnalazioni, reclami, disservizi, richieste informazioni, suggerimenti ricevuti attraverso i

vari canali di contatto messi a disposizione del cittadino. È inoltre presente un particolare protocollo informatico che prevede diversi livelli di risposta e di approfondimento, che l'azienda ha adottato per migliorare l'efficacia del rapporto con l'utenza, monitorando la **qualità dei servizi offerti**.

Il **Contact Center** risponde con operatore telefonico dal **lunedì al venerdì dalle ore 08.45 alle ore 12.45** con operatore per tutte le tipologie di chiamata, e con il supporto di un **Chat Bot** per il servizio di ritiro gratuito a domicilio di **“Rifiuti ingombranti, sfalci e potature”**.

- **Contatti azienda**

È possibile richiedere informazioni, richieste di servizio, invio segnalazioni a questi riferimenti:

- NUMERO VERDE **800.680.800**
- NUMERO VERDE PUBBLICA ILLUMINAZIONE **800.199.797**
- NUMERO EMERGENZE AMBIENTALI **800.135.666**
- fax **071 2809870**
- email **info@anconambiente.it**
- email **contactcenter@anconambiente.it**
- Pec **segreteria@pec.anconambiente.it**
- Sito internet **www.anconambiente.it**

AnconAmbiente si impegna ad effettuare periodicamente rilevazioni campionarie mediante indagini telefoniche e dirette, al fine di valutare i gradi di soddisfazione della utenza servita.

Inoltre, l'azienda si impegna a pubblicare annualmente i rapporti sulla qualità dei servizi offerti e sulla percezione degli stessi da parte dell'utenza servita.

I dati pubblicati sono trasmessi alle autorità competenti e resi disponibili per le associazioni di categoria.

2. PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

AnconAmbiente, ai fini dello svolgimento dei servizi che gli sono stati affidati e in tutti i contatti che ha con i cittadini, ma anche con i propri fornitori, deve trattare “dati personali”, pertanto, secondo quanto disposto dal **D.Lgs. n. 196/2003** e dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (*UE/2016/679 - GDPR*), forniamo le seguenti informazioni

essenziali. Tali dati sono trattati in relazione alle esigenze di erogazione dei servizi da noi svolti, nonché per consentire una efficace gestione dei rapporti finanziari e commerciali; tale trattamento avviene per tutta la durata del rapporto contrattuale ed anche successivamente, per finalità amministrative e commerciali e per i conseguenti adempimenti di obblighi legali e fiscali. Il trattamento dei dati avviene mediante l'utilizzo di strumenti e procedure idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato sia mediante supporti cartacei, sia attraverso l'ausilio di strumenti elettronici. Non è contemplata in nessun caso la diffusione dei dati, che potrebbero essere da noi comunicati ai soggetti incaricati del loro trattamento; inoltre essi potrebbero essere comunicati a soggetti che hanno necessità di accedervi per finalità ausiliarie, nei limiti strettamente necessari allo svolgimento dei compiti ausiliari loro affidati. I cittadini, come i fornitori, possono esercitare tutti i diritti previsti dal **D. Lgs. n. 196/2003** e dal **Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE/2016/679 - GDPR)**, rivolgendosi direttamente all'azienda che è il "titolare del trattamento".

Informative più dettagliate possono essere trovate nell'apposita pagina del sito WEB istituzionale di *Anconambiente* (www.anconambiente.it).

3. SEGNALAZIONI E RECLAMI

AnconAmbiente, si impegna ad evadere ogni richiesta d'informazione, segnalazione di disservizio, richiesta di servizio, pervenute tramite fax, lettera, e-mail, web, entro **15 giorni lavorativi**.

Per il tempo di risposta farà fede la data del protocollo aziendale.

I reclami possono essere presentati solo in forma scritta mediante consegna a mano, servizio postale o fax, email.

Entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo *AnconAmbiente* riferisce all'utente l'esito degli accertamenti, fornendo, se necessario, ulteriori chiarimenti ed impegnandosi a correggere tempestivamente le eventuali irregolarità.

STANDARD GARANTITI

Tempo massimo di risposta a segnalazioni e reclami: 15 giorni lavorativi

4. MONITORAGGIO DEI RECLAMI

Annualmente, *Anconambiente* predispone un resoconto sul **monitoraggio dei reclami**, e lo mette disposizione dei clienti che ne fanno richiesta, contenente:

- il numero ed il tipo dei reclami
- indici sui tassi di reclamo
- confronto con i dati precedentemente riscontrati
- eventuali suggerimenti e segnalazioni di disfunzioni.

Anconambiente, dispone di una procedura (*somministrazione sondaggi mensili e semestrali all'utenza*), che garantisce lo svolgimento di tutte le attività in materia di reclami ed è finalizzata al miglioramento continuo della **qualità del servizio**.

5. SERVIZIO DI CONCILIAZIONE PRESSO LA C.C.I.A.A. DI ANCONA

Anconambiente ha sottoscritto un accordo con la **Camera di Commercio per l'Industria e Artigianato e Agricoltura** in base al quale quest'ultima mette a disposizione il servizio di conciliazione per la risoluzione di eventuali controversie. Il servizio di conciliazione è finalizzato al pieno rispetto, anche in caso di contenzioso, dei principi fondamentali indicati al capitolo 1, in particolare ha l'obiettivo di contenerne i tempi ed i costi per il cliente. Il servizio di conciliazione messo a disposizione dalla **Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura di Ancona** è regolato da un'apposita procedura consultabile sul sito internet www.conciliazione.an.camcom.it; ulteriori informazioni possono essere richieste direttamente al **Servizio di conciliazione della C.C.I.A.A.**, piazza XXIV Maggio, 1 Ancona (*tel. 071/5898250-316; fax. 071/5898255*), oppure ad *Anconambiente* (*si vedano i canali indicati sulla Carta*). È prevista, a carico del cliente che intenda promuovere la procedura di conciliazione, la corresponsione, a titolo di spese di conciliazione, di una quota variabile in base al valore della controversia, il cui ammontare è specificato nella procedura sopra menzionata”

6. PERSONALE A CONTATTO CON L'UTENZA

Il personale aziendale è tenuto a rivolgersi ai clienti 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 nei rapporti con l'utenza.

7. VALIDITA' DELLA CARTA

Questo documento, approvato dal **Consiglio di Amministrazione** di *AnconAmbiente*, ha una **validità di tre anni** ed è soggetto a revisione periodica. Eventuali variazioni degli standard di servizio, verranno comunicate tempestivamente attraverso i più efficaci strumenti informativi.

Ultimo aggiornamento, Luglio 2023