



COMUNICATO STAMPA

PUBBLICATA LA NUOVA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI AMSA

- **Realizzata in collaborazione con 17 Associazioni dei Consumatori e il Comune di Milano**

Milano, 18 luglio 2013 – Amsa, l'Azienda Milanese dei Servizi Ambientali del gruppo A2A, ha pubblicato l'edizione 2013 della "Carta della Qualità dei Servizi" che illustra i servizi forniti alla città, sulla base del Contratto di Servizio stipulato con il Comune di Milano; il documento è stato condiviso e realizzato con 17 Associazioni dei consumatori (ACU Associazione Consumatori Utenti, Adiconsum, ADOC, Adusbef, Altroconsumo, Assoutenti, Cittadinanzattiva, Codacons, Codici, Confconsumatori, Coniacut, Federconsumatori, La Casa del Consumatore, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino, Unione Nazionale Consumatori) ed è rivolto ai cittadini/utenti di Milano.

L'obiettivo della Carta è spiegare, in maniera chiara e trasparente, quali sono gli impegni che legano l'Azienda alla città. Nel documento sono dettagliati gli standard di qualità dei servizi, le modalità di ascolto dei cittadini e gli strumenti a disposizione per la tutela degli utenti.

La Carta dei Servizi è gratuita e può essere ritirata presso le riciclerie e gli impianti di Amsa, le sedi delle associazioni dei consumatori, gli uffici anagrafe del Comune di Milano, i Consigli di Zona o direttamente a Palazzo Marino. La Carta può essere anche richiesta al Servizio Clienti di Amsa, telefonando al Numero Verde gratuito 800.332299 o scaricata dal sito web di Amsa www.amsa.it e del Comune di Milano www.comune.milano.it.

“L'obiettivo comune di una città più bella e sempre pulita può essere raggiunto solo con l'essenziale collaborazione dei cittadini” – dichiara Emilia Rio, Presidente di Amsa. “È indispensabile che i nostri interlocutori siano a conoscenza dei servizi che l'azienda fornisce alla città e dei canali di comunicazione disponibili per informarsi e per comunicare con Amsa. In questo senso, la Carta della Qualità dei Servizi è lo strumento a disposizione dei cittadini per stimolare Amsa a servire la città in modo sempre più efficace: un vero e proprio patto con i cittadini”.

La Carta dei Servizi è stata costruita insieme alle Associazioni dei Consumatori. Una collaborazione che non si è esaurita con la stesura di questo importante documento, ma un percorso comune che, in virtù degli accordi sottoscritti, prevede per la prima volta il coinvolgimento dei rappresentanti delle Associazioni anche nelle attività di controllo e monitoraggio della qualità dei servizi erogati dall'Azienda.

"Le associazioni riconoscono la Carta della Qualità dei Servizi come primo passo verso l'attuazione piena di una effettiva partecipazione civica come previsto dalla legge (in particolare dell'art. 2 comma 461 della finanziaria 2008). Il lavoro che ha portato alla redazione della Carta, quindi, rappresenta l'inizio di un percorso che ci aspettiamo sia sempre più ricco di momenti di confronto" dichiarano le Associazioni.

AMSA, società del gruppo A2A, si occupa di servizi ambientali e serve cittadini e imprese di Milano, Basiglio, Bresso, Novate Milanese, Pero, Rho, Segrate, San Donato Milanese, Settimo Milanese e Trezzano sul Naviglio con soluzioni studiate in base alle esigenze delle diverse utenze. Amsa tiene oggi pulita un'area di 268 Km², lavorando per oltre 2,3 milioni di persone: 1.300.000 abitanti e 800.000 city users nella città di Milano e circa 225.000 residenti nei Comuni della Provincia serviti dall'azienda. AMSA può contare su oltre 3000 dipendenti dei quali circa 2.000 impegnati nelle attività di raccolta rifiuti, pulizia e spazzamento. AMSA è proprietaria di un impianto per la selezione e valorizzazione del vetro, un impianto per il trattamento dei rifiuti voluminosi e un impianto per la valorizzazione delle terre di spazzamento. AMSA

dispone, inoltre, di cinque riciclerie. L'Azienda ha una flotta di circa 1.200 automezzi, il 30% dei quali alimentati a metano e il 31% con motorizzazione a norma Euro 4 ed Euro 5.

Contatti:

Ufficio Stampa Amsa

02.2729.8015

ufficio.stampa@amsa.it

www.amsa.it