

# IL COLLAUDO CIVICO SCHEMA DI RILEVAZIONE

## AMIAT TORINO

### ELEMENTI DESCRITTIVI

collaudo del servizio dell'AMIAT Torino

---



Amiat è la società che a Torino svolge l'**attività di raccolta dei rifiuti** (igiene ambientale).



Il servizio è garantito con attività di **raccolta stradale**, **raccolta domiciliare**, raccolta presso **ecoisole**, **centri di raccolta** (aree attrezzate dove i cittadini possono conferire gratuitamente tutti i rifiuti prodotti da utenze domestiche), raccolta **rifiuti ingombranti** (mobili, materassi, elettrodomestici, sanitari provenienti dalle abitazioni private) e altre raccolte (abiti e accessori, biciclette e relativi componenti, oli alimentari domestici, sfalci e potature, toner e consumabili di stampa, rifiuti urbani pericolosi, farmaci scaduti o non più utilizzati, pile e batterie esauste).



Amiat offre **informazioni** sui servizi tramite contact center, attraverso il proprio sito e con la produzione/distribuzione di materiale informativo.

# ELEMENTI DI CRITICITÀ

L'uso in autonomia (cioè senza facilitatori) del servizio riscontra alcuni **impedimenti specifici** nel caso di limitazioni di alcune funzioni corporee. Trattandosi di un servizio con vari interventi e procedure, gli ambiti vanno distinti poiché le procedure comportano difficoltà differenti.

## 1

### INFORMAZIONE SUL FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI E DELLE CONDIZIONI DI ACCESSO E FRONT-OFFICE

Un sito web riservato ([www.amiat.it](http://www.amiat.it)) propone le informazioni sui differenti servizi offerti ai cittadini. Nel sito sono disponibili anche guide specifiche scaricabili (in lingue differenti) e indicazioni sui centri di raccolta e le ecoisole.

Nel sito è presente un'area in cui sono consultabili le domande più frequenti.

Per conoscere le modalità di raccolta della propria zona e il calendario di esposizione con date, orari e tipologia di rifiuti (testo e relativa icona) si può consultare la sezione del sito relativa al "servizio di raccolta attivo per zona".

Inoltre, Amiat ha scelto di aderire a Junker, un'applicazione mobile che supporta i cittadini nella corretta differenziazione dei rifiuti.

Il servizio di Amiat prevede modalità di contatto attraverso un form online oppure attraverso un Customer Care (numero verde) attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 17.00 o attraverso posta elettronica.

Sono poi disponibili tre Eco-Sportelli Amiat (in Via Di Nanni; Corso Orbassano; Via Fenoglietti).

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

Le guide presenti nel sito sono pdf scaricabili, **non** sono **previste** versioni in **easy to read**, né audio o podcast collegati al materiale testuale (esiste però nel sito una sezione "video" che raccoglie, tra gli altri, video in lingua francese e in lingua araba in cui operatori Amiat spiegano come effettuare una corretta raccolta differenziata).

Il linguaggio usato nel sito, e in particolare nelle guide e nelle FAQ, **non** risulta di **facile comprensibilità** per tutti. In taluni casi le parole e il tono impiegati trasmettono ansia nel lettore, risultando poco amichevoli. Nelle guide la disposizione del testo su colonne, i colori usati e la dimensione ridotta del font non agevolano la lettura. Il linguaggio risulta complesso. Le parti grafiche necessitano di **didascalie** e/o **descrizioni brevi**.

Il sito risulta **accessibile e compatibile** con i sistemi VoiceOver e TalkBack che ne consentono l'**uso ai ciechi e agli ipovedenti** che ne siano in possesso.

Sono stati effettuati vari tentativi di chiamare il **numero verde**, in più giorni della settimana e in diversi orari, ma non si è mai ricevuta risposta. Nel caso di invio di una mail sono stati riscontrati tempi lunghi di attesa e impossibilità di mantenere la comunicazione per iscritto (27 gennaio invio di una mail per richiesta informazioni > 30 gennaio risposta alla mail per domandare il numero di telefono del mittente in vista di un successivo contatto telefonico > 16 febbraio contatto telefonico per ottenere maggiori dettagli sulla richiesta avanzata e rimando ad un successivo contatto telefonico per la risposta, non più avvenuto).

Le informazioni fornite nel sito rispetto al servizio di raccolta attivo per zona non risultano sempre aderenti alla realtà: sono state rilevate discrepanze fra le indicazioni ottenute online e l'effettiva tipologia di raccolta presente sul territorio.

Nel sito non vengono fornite in nessun modo **informazioni circa l'accessibilità** per tutti dei diversi sistemi di raccolta.

Gli Eco-Sportelli sono uffici amministrativi dove si distribuiscono le ecotessere (cfr. ecoisole), ma non forniscono informazioni sulle modalità di raccolta o su esigenze specifiche dei cittadini. A richieste mirate è stato risposto che sarebbe seguito un contatto telefonico, in cui un operatore ha informato l'utente circa l'assenza di servizi di supporto alle persone con disabilità per la movimentazione dei rifiuti (nei centri di raccolta e/o nel servizio di ritiro a domicilio) e l'impossibilità di interpreti LIS, neanche su richiesta o appuntamento, presso gli Eco-Sportelli e/o i centri di raccolta.

In merito all'accessibilità degli Eco-Sportelli, si evidenzia l'**assenza di percorsi** per persone cieche e ipovedenti. In aggiunta, si segnala la presenza (Via Fenoglietti) di una sorta di pavimento galleggiante all'ingresso, che si abbassa con il peso quando l'utente entra nell'ufficio, movimento che produce energia.

Tale soluzione, sicuramente green, potrebbe risultare pericolosa per chi dovesse entrare con una **carrozzina pesante** o per **persone cieche o ipovedenti**, venendosi a creare un dislivello non previsto e non percepibile. Attenzione dovrebbe, infine, essere posta alla pavimentazione interna, realizzata con legni di recupero che non sono stati montati a livello.

# 2

## SERVIZIO RACCOLTA STRADALE

La raccolta differenziata stradale è un servizio - ormai residuale - di Amiat ed è realizzata attraverso l'uso di grandi contenitori posizionati su strada e riuniti in ecostazioni dislocate sul territorio cittadino. È un servizio che non va confuso con quello porta a porta.

Gli utenti hanno l'obbligo di raccogliere in maniera separata le diverse tipologie di rifiuti (carta e cartone, imballaggi in plastica, vetro e lattine, rifiuti organici) e usare i **cassonetti stradali** per il corretto conferimento di ciascuna frazione.

Per permettere a chi ha **limitazioni visive** di distinguere i cassonetti della raccolta differenziata su strada, a seguito della sperimentazione effettuata a settembre 2022 da Amiat con la sezione locale dell'Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti (cfr. ecoisole), si sta procedendo all'installazione presso le ecostazioni di **adesivi in Braille** e ad elevato contrasto cromatico per distinguere i diversi contenitori.

---

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

Su strada non sempre vengono forniti **elementi comunicativi di rinforzo**, in modo da evitare errori nel conferimento dei rifiuti, che siano comprensibili a tutti e appropriati anche per persone con limitazioni visive.

L'esecuzione del compito di conferimento differenziato su strada **richiede abilità manuali** e uno **sforzo fisico** significativo.

L'**apertura** e **chiusura** dei contenitori per il conferimento dei rifiuti **non è possibile in autonomia** in presenza di **limitazioni della vista** e delle **funzioni motorie**.

# 3

## SERVIZIO RACCOLTA PORTA A PORTA

La raccolta differenziata domiciliare porta a porta è stata introdotta dall'anno 2003 in sostituzione - progressiva - della tradizionale raccolta stradale poiché questa modalità consente di raggiungere percentuali di raccolta differenziata molto più elevate.

I grandi cassonetti stradali vengono sostituiti con attrezzature carrellate e di dimensioni più ridotte, da posizionarsi all'interno dei cortili o delle pertinenze condominiali, dove ciascun inquilino deposita i propri rifiuti.

L'esposizione dei cassonetti su suolo pubblico avviene ad opera degli utenti secondo uno specifico calendario fornito da Amiat.

I cassonetti condominiali sono differenti a seconda dei materiali da conferire.

Il calendario di esposizione con date, orari e tipologia di rifiuti (testo e relativa icona) può essere consultato nel sito di Amiat alla sezione relativa al "servizio di raccolta attivo per zona" o nell'app mobile Junker. Viene anche fornito un promemoria cartaceo.

---

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

Si riscontra l'**impossibilità di uso** dei cassonetti condominiali in autonomia da parte di **persone con limitazioni motorie**. Questo riguarda sia l'immissione dei rifiuti nel singolo cassonetto, sia l'esposizione dello stesso sul suolo pubblico. Per quanto concerne il secondo aspetto, alcuni condomini hanno attivato un **servizio a pagamento** per lo spostamento dei bidoni dal cortile interno su strada ad opera di apposite aziende o in affidamento al portiere interno, con costi aggiuntivi.

Risulta **difficoltoso** in presenza di scarsa illuminazione e/o nel caso di **ipovisione conferire** i rifiuti in **maniera corretta** nei relativi cassonetti.

# 4

## SERVIZIO RACCOLTA PRESSO ECOISOLE

Amiat ha sviluppato un sistema di raccolta di prossimità - complementare alla raccolta porta a porta - ad accesso controllato.

È costituito da nuovi cassonetti per la raccolta differenziata, raggruppati in “ecoisole” adiacenti i condomini o le utenze commerciali interessate, collocati su strada e apribili esclusivamente dagli utenti abilitati tramite una tessera elettronica.

Per attivare il conferimento sono previste alcune azioni coordinate: premere un pulsante, avvicinare l’ecotessera, premere il pedale od aprire lo sportello, introdurre il rifiuto e al termine delle operazioni verificare la corretta chiusura dello sportello.

Per permettere a chi ha **limitazioni visive** di fruire delle ecoisole, a settembre 2022 l’Amiat e la sezione territoriale dell’**UICI** (Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti) hanno avviato un progetto sperimentale con l’**apposizione di adesivi** con lettere in rilievo (**Braille**) e ad elevato contrasto cromatico per distinguere i diversi contenitori: P (plastica), O (organico), V (vetro e metallo), R (rifiuti non recuperabili).

Tali adesivi vengono situati immediatamente a sinistra del display e la prima installazione è stata effettuata presso l’ecoisola di via Pinelli 95, con l’obiettivo di estendere l’iniziativa in altre zone.

Chi desidera che venga collocata la segnaletica in rilievo anche nei pressi della propria abitazione può farne richiesta.

---

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

Il ricorso alle ecoisole comporta **difficoltà logistiche** e di spostamento in ragione della loro dislocazione sul territorio, che risultano più evidenti per chi ha **limitazioni nelle funzioni motorie**, per chi ha vincoli nella mobilità, per chi non può trasportare pesi ecc. Inoltre, si riscontra l’**impossibilità di usare le ecoisole in autonomia** da parte di persone con limitazioni motorie più o meno severe.

Il servizio delle ecoisole, che comporta una sequenza di azioni complesse, in mancanza di adeguate informazioni e facilitatori risulta difficilmente fruibile in autonomia per chi ha **limitazioni di natura cognitiva e intellettuale**.

L’apposizione su richiesta degli **adesivi in Braille** per favorire la riconoscibilità dei contenitori anche a chi presenta limitazioni alla vista **non risulta pubblicizzata** nel sito di Amiat. Inoltre, l’installazione degli adesivi sta proseguendo sui cassonetti della raccolta su strada, ma non ancora presso le ecoisole.

Laddove presenti, gli adesivi rappresentano un utile elemento di rinforzo.

Da segnalare che le **ecotessere** per il conferimento dei rifiuti nelle ecoisole **non riportano** scritte in **Braille** che ne faciliterebbero il riconoscimento da parte delle persone cieche.

# 5

## SERVIZIO RACCOLTA PRESSO CENTRI DI RACCOLTA

I centri di raccolta (sette) di Amiat sono aree attrezzate dove i cittadini possono conferire gratuitamente tutti i rifiuti prodotti da utenze domestiche (Via Arbe, Via Germagnano, Via Gorini, Corso Moncalieri, Via Ravina, Via Salgari, Via Zini).

Sono riservati esclusivamente ai privati, mentre per le utenze non domestiche sono attivabili servizi specifici a pagamento. Pertanto, sono conferibili solo quantità compatibili con una provenienza domestica (ad esempio 4 pneumatici, 1 elettrodomestico per tipologia, 2 materassi ecc.).

In caso di dubbi, si può contattare il Servizio Customer Care Ambientale.

Unica eccezione viene fatta per i RAEE: i Centri di Raccolta sono classificati come centri di raccolta dei rifiuti da apparecchi elettrici ed elettronici (RAEE) e, in quanto tali, sono accessibili sia ai cittadini sia ai rivenditori e installatori qualora autorizzati dall'Azienda tramite apposita convenzione.

L'attività di movimentazione e scarico dei rifiuti all'interno del punto di raccolta deve essere svolta dal cittadino stesso; il personale Amiat si occupa di presidiare gli accessi, regolamentare i flussi di scarico e fornire informazioni sul corretto conferimento dei rifiuti.

---

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

All'interno dei centri di raccolta **non è prevista l'accoglienza** e il **supporto**, neanche su richiesta, nei confronti di utenti con limitazioni funzionali e/o che non possano compiere sforzi, come nel caso di limitazioni della vista e del movimento; ne deriva che l'assistenza da parte del personale di Amiat non risulta in nessun caso contemplata e avviene esclusivamente su base volontaria.

**Non si riscontra** la presenza di elementi che facilitino l'**orientamento** per il conferimento corretto dei rifiuti nel caso delle persone sorde, né di **soluzioni** che consentano alle **persone sorde** di fruire dell'assistenza degli operatori.

# 6

## SERVIZIO RITIRO RIFIUTI INGOMBRANTI A DOMICILIO

Vengono considerati ingombranti quei rifiuti che, per dimensione, non possono essere gettati all'interno dei cassonetti stradali, porta a porta o nelle ecoisole.

Comunemente, si tratta di beni di consumo durevoli di origine domestica quali mobili e materiali da arredo, materassi, elettrodomestici (es. frigoriferi, cucine a gas, lavastoviglie, lavatrici, televisori, computer, stampanti...), sanitari (es. WC, vasche da bagno, lavabi...) provenienti da locali e luoghi di civile abitazione.

Amiat prevede tre formule di ritiro: richiedere il ritiro dell'elettrodomestico usato direttamente al rivenditore; portare il rifiuto ingombrante direttamente presso il centro di raccolta più vicino a casa; prenotare il ritiro a domicilio.

La prenotazione del ritiro a domicilio può avvenire telefonando al Servizio Customer Care Ambientale oppure compilando un form online. Amiat impartisce specifiche regole, disponibili sul sito, per la preparazione dei rifiuti ingombranti per i quali si richiada il ritiro a domicilio.

Il materiale deve essere esposto all'interno del proprio cortile condominiale, se agevolmente accessibile al mezzo di raccolta.

Oppure, in assenza di cortile o per mancata accessibilità, l'esposizione potrà avvenire su suolo pubblico, esclusivamente nel giorno fissato per il servizio.

---

### BARRIERE O ASSENZA DI FACILITATORI

L'esposizione dei rifiuti per il ritiro a domicilio deve avvenire nel cortile condominiale o sul suolo pubblico e non sono previsti in nessun caso, neanche su richiesta, l'esposizione al piano e/o il supporto da parte di operatori Amiat a beneficio di utenti con **limitazioni funzionali** e/o che non possano compiere sforzi, come nel caso di limitazioni della vista e del movimento.

# IPOTESI DI SOLUZIONI E FACILITATORI

In termini non esaustivi si profilano alcune soluzioni compensative o facilitatori orientati ad un più ampio uso in autonomia del prodotto oggetto di collaudo, la cui fattibilità e sostenibilità devono essere oggetto di successive valutazioni.



Prevedere momenti di audit con utenti anziani o con differenti disabilità, e/o loro associazioni, al fine di adeguare i servizi offerti da Amiat alle specifiche esigenze dell'utenza e permetterne un maggior uso in autonomia.



Per garantire una migliore comprensione dei contenuti presenti nel sito (comprese le guide o le FAQ) adottare i principi dell'easy to read. Ad esempio, ricorrere a parole/frasi meno complesse, impiegare periodi più brevi, tradurre/spiegare eventuali termini inglesi, non usare abbreviazioni, così da permettere a tutti di cogliere il significato dei testi. Adoperare inoltre un tono più amichevole, che non crei ansia nel lettore. Affiancare ai testi video o podcast (audio) che aiutino la comprensione delle informazioni fornite.



Prevedere iniziative di formazione degli addetti ai call center e agli sportelli informativi per accogliere e rispondere adeguatamente alle richieste degli utenti con differenti disabilità.



Garantire che i metodi di comunicazione alternativi all'uso della parola offrano un livello di risposta di pari qualità e nei medesimi tempi. Prevedere la possibilità di fruire di interpreti LIS, su richiesta o appuntamento, presso gli Eco-Sportelli e/o i centri di raccolta.



Prevedere, come nel caso della sperimentazione con la sezione locale di UICI sulle ecoisole, l'apposizione all'origine e/o la possibilità di richiedere gli adesivi con lettere in rilievo e ad elevato contrasto cromatico da applicare sui contenitori della raccolta su strada e della raccolta porta a porta per distinguerli a seconda della diversa tipologia di rifiuti, e darne adeguata pubblicizzazione nel sito di Amiat.



Prevedere scritte in Braille sulle ecotessere per il conferimento dei rifiuti nelle ecoisole, per facilitare il riconoscimento da parte delle persone cieche.



Prevedere la possibilità di fruire, eventualmente su richiesta, del supporto da parte di operatori Amiat per la movimentazione e lo scarico dei rifiuti presso i centri di raccolta.  
Con la stessa logica prevedere la possibilità di fruire, eventualmente su richiesta, del supporto al piano da parte di operatori Amiat per il ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio.