



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI
PER I COMUNI DEL CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRINO



Rev. 1 del
27/10/2025

LA CARTA QUALITA' DEI SERVIZI
GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
NEI COMUNI DEL CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRINO

conforme alle disposizioni del Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF) allegato alla delibera ARERA n. 15 del 18 gennaio 2022



Indice

1. PREMESSA.....	3
2. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI.....	3
3. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ.....	3
4. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	4
5. PRESENTAZIONE DEL GESTORE.....	5
5.1. Obiettivi aziendali.....	5
5.2. Certificazioni e sistema qualità.....	6
5.3. Territorio servito.....	6
5.4. Scelta dello schema regolatorio.....	6
6. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI.....	8
6.1. Raccolta Porta a Porta (utenze domestiche).....	8
6.2. Raccolta Porta a Porta (utenze non domestiche).....	9
6.3. Programmazione Raccolta Porta a Porta.....	10
6.4. Raccolta Stradale.....	10
6.5. Raccolta di altre tipologie di rifiuto.....	11
6.6 Servizio di ritiro su chiamata.....	12
6.7. Centri di raccolta differenziata (CRD).....	12
6.7.1. <i>Elenco rifiuti conferibili</i>	13
6.7.2. <i>Norme comportamentali</i>	14
6.7.3. <i>Regole di accesso ai Centri di raccolta differenziata (CRD)</i>	15
7. SERVIZI A PAGAMENTO A RICHIESTA.....	16
8. RAPPORTI CON L'UTENZA.....	16
8.1. Servizio telefonico.....	16
8.2. Sportello fisico.....	17
8.3. Altri recapiti.....	17
9. ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE.....	18
10. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO.....	18
11. SICUREZZA DEL SERVIZIO.....	19
12. PROCEDURE DI RECLAMO.....	19
13. PRIVACY.....	200
14. LIVELLO ANNUALE DEGLI INVESTIMENTI EFFETTUATI E DELLA LORO PROGRAMMAZIONE FINO AL TERMINE DELL'AFFIDAMENTO.....	21



1. PREMESSA

La presente Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani nasce per dare trasparenza agli Utenti dei 23 Comuni della provincia di Alessandria, aderenti al Consorzio di Bacino Alessandrino, sulla base dei requisiti stabiliti dal vigente contratto di servizio ed in ottemperanza alle disposizioni dettate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) in materia di qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

2. COS'È LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La Carta della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani è il documento attraverso il quale AMAG Ambiente, in qualità di soggetto erogatore di servizio di pubblica utilità, sancisce il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo della qualità del servizio.

Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni è chiamato periodicamente a rendere conto. La Carta della qualità, infatti, individua quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente ai cittadini che hanno il diritto di pretendere dal Gestore un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta.

La Carta della qualità del servizio è stata introdotta come documento obbligatorio per il servizio di gestione dei rifiuti dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) attraverso il "Documento per la Consultazione 352/2019/R/RIF" e gli artt. 8 e 3 della delibera Arera 444/2019 RIF/R e regolamentato dalla Delibera ARERA 18/01/2022 n.15/2022/R/rif e relativo Allegato A (TQRIF).

3. DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITÀ

La Carta è disponibile in formato digitale ai seguenti link:

AMAG Ambiente <http://www.amagambiente.it/>

Consorzio di Bacino Alessandrino <http://www.consorziorsu.al.it>



e sui siti internet dei singoli Comuni

La presente Carta della qualità ha validità pluriennale anche se, periodicamente, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, contrattuali, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo del servizio, adozione di standard migliorativi o nuove esigenze manifestate dai singoli Comuni, dal Gestore e dall'utenza.

Qualsiasi tipo di modifica verrà portata a conoscenza degli Utenti (entro un tempo massimo di 30 giorni) assicurando la massima trasparenza e diffusione sul sito internet di AMAG Ambiente e dei singoli Comuni.

4. PRINCIPI FONDAMENTALI

La presente Carta della qualità si ispira a principi di:

Eguaglianza e imparzialità del servizio

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche.

Le regole riguardanti i rapporti tra gli Utenti e i servizi pubblici, e l'accesso a tali servizi, devono essere uguali per tutti.

Amag Ambiente si impegna a raggiungere il medesimo livello di servizio reso agli Utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali e nel rispetto delle indicazioni fornite dai Comuni e dall'Ente Territorialmente Competente.

Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità. In caso di impedimenti, il Gestore si impegna ad avvisare preventivamente il Comune, il quale provvederà ad avvertire gli Utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disagi.

Partecipazione

Per assicurare la corretta erogazione del servizio deve essere garantita la partecipazione degli Utenti anche singolarmente. Ogni Utente può prospettare segnalazioni, osservazioni, esigenze, formulare suggerimenti per migliorare il servizio.



Cortesia

Deve essere riservato un trattamento cortese e rispettoso dell'Utente, garantendo un rapporto basato sulla cortesia, l'educazione ed il rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. Nei rapporti diretti con l'Utente, il personale deve essere identificabile, disponibile e preparato a rispondere tempestivamente e correttamente ad ogni informazione e richiesta.

Efficacia ed efficienza

Si persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Impegno a porre la massima attenzione all'efficacia e alla chiarezza delle informazioni e del linguaggio utilizzato nei rapporti con l'Utente.

5. PRESENTAZIONE DEL GESTORE

AMAG Ambiente è un'azienda pubblica che opera nel settore ambientale.

Le principali attività sono la raccolta, il trasporto a smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti urbani ed industriali, lo spazzamento, il lavaggio e la pulizia di strade e marciapiedi (anche manuale), il trattamento anti ghiaccio e lo sgombero della neve, la cura e la manutenzione delle aree verdi, parchi, giardini e viali alberati.

AMAG Ambiente promuove inoltre la cultura del recupero dei materiali offrendo informazione continua e aggiornata su questo tema, sia attraverso gli organi d'informazione sia mediante incontri pubblici, convegni, attività per le scuole.

5.1. Obiettivi aziendali

AMAG Ambiente opera al meglio al fine di conseguire i seguenti obiettivi dichiarati nel Contratto di Servizio in House con il Consorzio di Bacino Alessandrino:

- Incentivare, in collaborazione con il Consorzio di Bacino Alessandrino e gli altri Comuni, la minor produzione di rifiuti da parte degli Utenti
- Ridurre la quantità di rifiuti urbani da avviare agli impianti di smaltimento
- Migliorare la qualità dei rifiuti conferiti agli impianti di trattamento e recupero



- Ridurre l'abbandono dei rifiuti
- Raccogliere in modo differenziato in ognuno dei Comuni secondo quanto previsto dalle direttive europee attese, introducendo a tal fine sistemi di misurazione del rifiuto conferito per la determinazione della tariffa puntuale.

5.2. Certificazioni e sistema qualità

A conferma dell'attenzione posta dalla Società alla tutela degli Utenti, dell'ambiente e come manifestazione certa della volontà di migliorare sempre il servizio reso ai cittadini, AMAG Ambiente è certificata UNI EN ISO 9001:2015 per il Sistema Qualità.

Il conseguimento di questa certificazione costituisce ulteriore dimostrazione del costante impegno nello sviluppo, nell'efficienza, nella competitività dell'azienda nonché dei valori etici e di tutela ambientale del territorio propri dell'organizzazione, volti al mantenimento della soddisfazione dell'Utente.

5.3. Territorio servito

AMAG Ambiente ed il Consorzio di Bacino Alessandrino, hanno in essere due contratti di Servizio in House per le attività di igiene urbana, uno con il Comune di Alessandria e l'altro con i 23 Comuni siti nella provincia di Alessandria:

Altavilla Monferrato, Bergamasco, Borgoratto Alessandrino, Bosco Marengo, Carentino, Casal Cermelli, Castelnuovo Bormida, Castelspina, Conzano, Felizzano, Frascaro, Frugarolo, Fubine Monferrato, Gamalero, Lu e Cuccaro Monferrato, Masio, Montecastello, Oviglio, Pietra Marazzi, Quargnento, Quattordio, Sezzadio, Solero.

5.4. Scelta dello schema regolatorio

Il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF), approvato da ARERA con la Delibera 15/2022/R/rif., ha definito nuovi standard minimi tecnici e contrattuali entrati in vigore dal 1° gennaio 2023, ma per i quali la regolazione obbligava l'Ente territorialmente competente a scegliere uno dei quattro schemi regolatori previsti in base al livello di servizio effettivo di partenza.

I quadranti nei quali l'Ente territorialmente competente può collocare la propria posizione di partenza, sulla base dei parametri previsti dalla Delibera ARERA sono rappresentati di seguito:



CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI
PER I COMUNI DEL CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRINO



Rev. 1 del
27/10/2025

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	SCHEMA I LIVELLO QUALITATIVO MINIMO	SCHEMA III LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	SCHEMA II LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO	SCHEMA IV LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO

Il Consorzio di Bacino Alessandrino, in qualità di Ente Territorialmente Competente, con ha previsto il posizionamento della gestione del servizio rifiuti nello Schema I.

Tale Schema regolatorio, relativamente alle attività di raccolta e trasporto rifiuti e spazzamento e lavaggio strade, prevede il rispetto degli obblighi di servizio descritti nella tabella di seguito riportata.

Obblighi di servizio	Rif. TQRIF
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione	Art. 5
Modalità di attivazione del servizio (limitatamente alla consegna delle attrezzature per la raccolta)	Artt. 6 e 7
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni	Artt. 13, 17 e 18
Obblighi di servizio telefonico	Artt. 20 e 22
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	Artt. 29 e 30
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Art. 32
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	Art. 35.1
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	Art. 35.2
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	Art. 42.1
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Art. 48



6. MODALITÀ DI EFFETTUAZIONE DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta dei rifiuti urbani può essere svolto tramite:

- raccolte domiciliari “porta a porta” differenziate per utenze domestiche e non domestiche;
- raccolta differenziata con contenitori posti su suolo pubblico per il vetro e gli indumenti;
- raccolta differenziata con contenitori posti presso le attività e gli uffici comunali per pile esauste;
- raccolta differenziata con contenitori posti presso le Farmacie per quanto riguarda i medicinali;
- raccolte domiciliari a chiamata per ingombranti e RAEE
- centri di raccolta differenziata (CRD)

6.1. Raccolta Porta a Porta (utenze domestiche)

Si tratta del sistema di raccolta dei rifiuti relativo alla raccolta “porta a porta” del rifiuto organico, indifferenziato, carta/cartone e multimaterial/plastica.

AMAG Ambiente provvede al ritiro dei rifiuti nei pressi del domicilio dell'Utenza, o, in caso di impedimenti tecnici, presso i punti di raccolta stabiliti da ogni singolo Comune, previo accordo con AMAG Ambiente.

Ogni Utenza viene dotata di un **Kit unifamiliare**, per la raccolta di:

- a. scarti organici** (sostanze di origine vegetale o animale: scarti di cucina, scarti di frutta e verdura, shopper bio - sacchetti vegetali, fazzoletti, tovaglioli, carta da cucina usati, residui di giardinaggio e piantine in piccole quantità, residui di legno, stuzzicadenti, sughero non sintetico).

Il secchiello marrone per l'organico da 10 litri è da tenere in cucina, utilizzando al suo interno il sacchetto Mater-Bi per la raccolta quotidiana. I sacchetti possono essere ritirati presso il proprio Comune.



Il mastello marrone per l'organico della capacità di 25 litri va utilizzato per raccogliere i sacchetti pieni in Mater-Bi (non deve essere utilizzato nessun tipo di sacco in plastica).

- b. rifiuti indifferenziati** (comprendono tutti i materiali non riciclabili e non recuperabili quali cancelleria, carta da forno, CD, DVD, videocassette e custodie, fotografie, giocattoli, gomma da masticare, pannolini e assorbenti, lettieri di animali domestici, mascherine e guanti, stracci, rasoi usa e getta, spazzolini, scontrini in carta chimica, cosmetici, piccole ceramiche, carta sporca di prodotti non organici).

Il mastello grigio della capacità di 40 litri dotato di microchip associato ad ogni utenza, deve essere utilizzato per inserire i rifiuti indifferenziati in propri sacchetti.

- c. rifiuti carta** (carta grafica, giornali, riviste anche in carta lucida e patinata, stampati pubblicitari, opuscoli, depliant, quaderni usati, fogli, fotocopie, scatole varie ad uso alimentare e non, cartoncino e cartone, scatoloni in cartone ondulato).

Devono essere conferiti in contenitori di colore grigio con coperchio azzurro, dotati di microchip, con capacità di 50 litri o 240 litri.

- d. rifiuti multimateriale e plastica** (acciaio, alluminio, banda stagnata, plastica e poliaccoppiati – tetra pak). Gli imballaggi sono realizzati con diversi tipi di plastica: PET, PE, HDPE, LDPE, PP, PVC, PS, EPS, PLA. I poliaccoppiati o il Tetra pak sono composti da uno strato di carta, uno di carta ed in alcuni casi da una pellicola di alluminio, quali ad esempio confezioni per latte, succhi di frutta, passata di pomodoro, legumi ed altri alimenti.

Devono essere conferiti in contenitori di colore grigio con coperchio giallo, dotati di microchip, con capacità di 50 litri o 240 litri.

Gli Utenti devono esporre i contenitori per i rifiuti di cui sopra, preferibilmente quando pieni, nelle giornate di raccolta secondo la programmazione del servizio ed il calendario in vigore.

6.2. Raccolta Porta a Porta (utenze non domestiche)

Anche le Utenze non domestiche possono usufruire del sistema “porta a porta” dei rifiuti indifferenziati, e ove necessario anche di quelli organici, carta e plastica.

Tali Utenze verranno dotate di contenitori da 120 litri, 240 litri, 360 litri, a seconda della tipologia di frazione da conferire.

6.3. Programmazione Raccolta Porta a Porta

La raccolta Porta a Porta viene effettuata con diverse frequenze e fasce orarie, nello specifico:

Rifiuto	Frequenza	Fascia oraria
Indifferenziato	Quindicinale	6.00 - 12.00
Carta e cartone	Quindicinale	6.00 - 12.00 o 12.30 - 18.30 *
Multimateriale e plastica	Quindicinale	6.00 - 12.00 o 12.30 - 18.30 *
Organico (da aprile a settembre)	Bisettimanale	12.30 - 18.30
Organico (da ottobre a marzo)	Settimanale	12.30 - 18.30

* Gli orari previsti per la raccolta della carta/cartone e della plastica/multimateriale sono definiti diversamente a seconda del Comune e sono sempre disponibili per gli Utenti consultando il sito internet, i calendari per la raccolta o chiamando il Numero Verde.

6.4. Raccolta Stradale

Il servizio di raccolta differenziata stradale viene effettuato con frequenze e secondo modalità idonee ad assicurare la salvaguardia igienico-ambientale ed il decoro degli spazi pubblici, utilizzando contenitori caratterizzati da specifico colore identificativo della frazione di rifiuto raccolta.

Per il conferimento del vetro vengono utilizzate campane da 2,5 mc.

I contenitori dei rifiuti stradali e le relative aree di alloggiamento vengono sottoposti ad interventi di pulizia periodici.

La frequenza di svuotamento delle campane è ogni 3 settimane.

Imballaggi in vetro

Nella campana verde vanno conferiti i contenitori in vetro quali:

- bottiglie;
- vasetti e barattoli.

È buona norma lavare a pulire vasi e barattoli prima di conferirli nella campana del vetro.

6.5. Raccolta di altre tipologie di rifiuto

6.5.1. Pile

Si possono conferire negli appositi contenitori presenti presso i rivenditori di pile, nei supermercati, presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG Ambiente, o presso il proprio Comune.

6.5.2. Medicinali scaduti

I medicinali si devono consegnare alle Farmacie che posseggono appositi contenitori o presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG Ambiente.

6.5.3. Abiti usati: in tutti i Comuni del Consorzio di Bacino Alessandrino sono presenti contenitori di colore bianco per la raccolta di abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, cinture ecc.), stracci puliti, coperte, cuscini e biancheria per la casa.

6.5.4. Ingombranti: beni durevoli dismessi. Rifiuti che non sono destinabili a nessuna raccolta differenziata e che per le dimensioni non sono conferibili nei contenitori del rifiuto indifferenziato (ad es: mobili, reti e strutture dei letti, giocattoli voluminosi, lampadari, biciclette, assi da stiro, zaini e valigie, materassi, ecc..). Si possono conferire presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG Ambiente, oppure con servizio di ritiro su chiamata a domicilio telefonando per appuntamento al proprio Comune (si veda successivo paragrafo 6.6).

6.5.5. RAEE: Rifiuti da apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (tutti quei rifiuti alimentati con le pile, le batterie e le spine elettriche; ad es.: lampade al neon, piccoli elettrodomestici, lavatrici, frigoriferi, TV computer e stampanti). Questa tipologia di rifiuto si può conferire presso i Centri di Raccolta Comunali ed Intercomunali gestiti da AMAG

	CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE RIFIUTI URBANI PER I COMUNI DEL CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRINO	 Rev. 1 del 27/10/2025
--	--	--

Ambiente, oppure con servizio di ritiro su chiamata a domicilio telefonando per appuntamento al proprio Comune (si veda successivo paragrafo 6.6).

6.6 Servizio di ritiro su chiamata

Il servizio prevede il ritiro gratuito a domicilio dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche).

Il servizio è organizzato sulla base delle richieste pervenute agli uffici del proprio Comune di riferimento a cui l'Utente deve comunicare la tipologia e la qualità di rifiuto ingombrante. Una volta informati della data del ritiro, gli Utenti depositano il rifiuto all'esterno della propria abitazione, su via pubblica, il giorno prestabilito.

AMAG Ambiente garantisce un ritiro mensile con limite a 5 pezzi per Utenza, in linea con quanto previsto dall'art. 29 del TQRIF.

6.7. Centri di raccolta differenziata (CRD)

I centri di raccolta differenziata (CRD) sono aree presidiate, video sorvegliate ed allestite, ove si svolge attività di raccolta dei rifiuti urbani conferiti in maniera differenziata, con lo scopo di recuperare tutti i materiali che possono essere riciclati smaltendo in sicurezza i rifiuti pericolosi non recuperabili.

Obiettivo dei Centri di raccolta è ottimizzare la raccolta differenziata, per raccogliere tutti i rifiuti difficilmente gestibili con i cassonetti stradali.

Al loro interno, in appositi spazi contrassegnati da segnaletica dedicata e con il controllo di personale addetto, gli Utenti possono conferire gratuitamente nel Centro di raccolta che è abbinato al proprio Comune.

Centro di Raccolta di Felizzano

Strada Comunale dei Boschi, Felizzano

Orario: Lunedì e Mercoledì dalle 14:00 alle 18:30 e Sabato dalle 08:00 alle 12:30 escluso festivi.

Possono conferire i propri rifiuti al Centro di Raccolta i Cittadini dei Comuni di: Altavilla Monferrato, Felizzano, Fubine Monferrato, Masio, Quargnento, Quattordio e Solero.



Centro di Raccolta di Frugarolo

Via Casal Cermelli; Frugarolo

Orario: Martedì, Giovedì e Sabato dalle 14:00 alle 18:30 escluso festivi.

Possono conferire i propri rifiuti al Centro di Raccolta i Cittadini dei Comuni di: Bosco Marengo, Casal Cermelli e Frugarolo.

Centro di Raccolta di Sezzadio

Strada Comunale Via della Piana, Sezzadio

Orario: Sabato dalle 8.00 alle 12.30, escluso i festivi

Possono conferire i propri rifiuti al Centro di Raccolta i Cittadini dei Comuni di: Borgoratto Alessandrino, Carentino, Castelnuovo Bormida, Castelspina, Frascaro, Gamalero e Sezzadio.

6.7.1. Elenco rifiuti conferibili

CER 200121 Tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio

CER 160216 Componenti rimossi da apparecchiature fuori uso, diversi da quelli di cui alla voce 160215 (Toner e cartucce stampanti esauste)

CER 200127 Vernici, inchiostri, adesivi e resine contenenti sostanze pericolose

CER 200133 Batterie e accumulatori di cui alle voci 160601, 160602 e 160602 nonché batterie e accumulatori non suddivisi contenenti batterie al piombo

CER 200125 Oli e grassi commestibili (olio vegetale)

CER 200126 Oli e grassi diversi da quelli di cui alla voce 200125 (olio per motori)

CER 200135 Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alla voce 200121 e 200123, contenenti componenti pericolosi (Televisori e monitor)

CER 150202 Assorbenti, materiali filtranti (inclusi filtri dell'olio non specificati altrimenti), stracci e indumenti protettivi, contaminati da sostanze pericolose

CER 200134 Batterie e accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 200133 (Pile e batterie - NO PIOMBO)

CER 160103 Pneumatici fuori uso

CER 200140 Metallo

CER 200102 Vetro (lastre, no vetro sporco)

CER 150107 Imballaggi in vetro

CER 170107 Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 170106

CER 200138 Legno, diverso da quello di cui alla voce 200137

CER 200201 Rifiuti biodegradabili

CER 150106 Imballaggi in materiali misti

CER 200307 Rifiuti ingombranti

CER 200101 Carta e cartone



CER 200136 Apparecchiature elettriche ed elettroniche fuori uso, diverse da quelle di cui alle voci 200121, 200123 e 200135 (piccoli elettrodomestici)

CER 150102 Imballaggi in plastica (tappi in plastica)

CER 200123 Apparecchiature fuori uso contenenti clorofluorocarburi (frigoriferi e climatizzatori)

CER 150101 Imballaggi in carta e cartone

6.7.2. Norme comportamentali

Possono conferire al Centro di Raccolta le seguenti utenze:

- **Utenze domestiche:** cittadini residenti nel territorio comunale e coloro che pur non residenti sono titolari di utenze domestiche sul territorio comunale, regolarmente iscritti alla TARIP, la tassa sui rifiuti puntuale.
- **Utenze non domestiche:** sono tutte quelle attività economiche, artigianali, commerciali, nonché enti e associazioni che svolgono le proprie attività nel territorio comunale, regolarmente iscritti alla TARIP, la tassa sui rifiuti puntuale.

L'utenza che intenda conferire i rifiuti deve sempre farsi riconoscere dal personale di AMAG Ambiente preposto ai controlli, dichiarando quanto segue:

- che i rifiuti sono stati prodotti nel Comune di provenienza;
- di essere in regola con il pagamento della Tassa sui Rifiuti puntuale (TARIP);
- la tipologia e quantità dei rifiuti che si intendono conferire.

Per le **utenze domestiche** il trasporto e il conferimento dei rifiuti è consentito al Centro di raccolta differenziata cui fa riferimento il proprio Comune con l'utilizzo di:

- autovetture private;
- autocarri presi in prestito, o noleggiati (occorre compilare apposita autodichiarazione con rispetto dei limiti quantitativi);

negli orari e giorni di apertura del CRD.

Per le **utenze non domestiche** il trasporto e il conferimento dei rifiuti è consentito solo attraverso l'espletamento delle seguenti pratiche amministrative presso il CRD di Alessandria in viale T. Michel n. 44:

- consegna della documentazione rilasciata dal Comune di appartenenza;



- stipula di apposita convenzione tra AMAG Ambiente e l'utenza non domestica per il conferimento di rifiuti assimilati presso l'impianto di AMAG Ambiente in viale T. Michel n. 44 ad Alessandria.

Verificate le precedenti condizioni, il personale addetto al Centro di raccolta differenziata verifica visivamente qualità e quantità dei rifiuti conferiti e valuta la rispondenza ai criteri che regolano i conferimenti.

6.7.3. Regole di accesso ai Centri di raccolta differenziata (CRD)

Per accedere alle piattaforme occorre:

- attenersi alle indicazioni del personale di AMAG Ambiente
- ritirare le istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti
- rispettare la segnaletica verticale ed orizzontale
- circolare all'interno dell'area di conferimento a passo d'uomo
- prestare attenzione ed assistenza in presenza di minori o persone con limitate capacità motorie
- avvicinarsi alla tipologia di contenitore del materiale che si sta conferendo, fermandosi soltanto il tempo strettamente necessario per effettuare le operazioni di scarico
- segnalare ogni anomalia o emergenza al personale addetto al Centro di raccolta differenziata

È vietato:

- scaricare e abbandonare rifiuti di qualunque genere fuori del Centro di raccolta
- scaricare all'interno del Centro di raccolta ma fuori degli appositi contenitori
- accedere all'interno del Centro di raccolta al di fuori degli orari di apertura e quando non è presidiato
- conferire materiali che si disperdano sul suolo (liquidi) sprovvisti di adeguati contenitori a tenuta stagna
- prelevare materiale di qualsiasi tipo precedentemente conferito o effettuare cernite di materiale all'interno del Centro di raccolta
- introdursi nei cassoni
- occultare all'interno di altri materiali, rifiuti e/o materiali non ammessi



- arrecare danni alle strutture, attrezzature, contenitori e quant'altro presente nel Centro di raccolta
- lasciare liberi all'interno del Centro di raccolta eventuali animali domestici presenti in auto

Il personale di AMAG Ambiente non è autorizzato ad incassare denaro per nessun motivo.

7. SERVIZI A PAGAMENTO A RICHIESTA

Per le utenze private e per le aziende che desiderano avvalersi di servizi a pagamento, AMAG Ambiente è a disposizione per informazioni ai recapiti di seguito elencati.

I Comuni aderenti al Consorzio di Bacino Alessandrino possono effettuare richiesta di servizi che non rientrano nello standard indicato nel Contratto di servizio in house.

Per maggiori informazioni è possibile contattare il proprio Comune o il Call Center di AMAG Ambiente ai seguenti recapiti:

0131 332000

o al numero verde **800.296.096**

Orario:

dal lunedì al venerdì dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 16:50, escluso festivi

8. RAPPORTI CON L'UTENZA

8.1. Servizio telefonico

AMAG Ambiente assicura un servizio telefonico con operatore dedicato all'utenza, tramite Numero Verde gratuito **800 296 096**.

Orari di fruizione del servizio:

Da Lunedì a Venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30 e dalle 14:00 alle 16:50 (escluso festivi)

Il Numero Verde offre la possibilità di:

- avere informazioni su modalità di conferimento, calendari, consegna contenitori per la raccolta ed eventuale riparazione o sostituzione degli stessi e servizi a pagamento
- ricevere segnalazioni per migliorare i servizi o gestire segnalazioni per disservizi e/o reclami

8.2. Sportello fisico

AMAG Ambiente mette a disposizione degli Utenti, presso le sedi direzionali, amministrative o operative di viale T. Michel n. 44 ad Alessandria, uno sportello fisico, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 12:30, che assicura le stesse funzionalità garantite dal Numero Verde.

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale da AMAG Ambiente e viene svolto tramite Indagini di soddisfazione della qualità percepita dagli Utenti (Customer satisfaction) e tramite il sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami.

8.3. Altri recapiti

Qualora un Utente voglia manifestare richieste, segnalazioni o comunicazioni disservizi circa l'operato di AMAG Ambiente, potrà rivolgersi ai recapiti di seguito indicati o al proprio Comune di appartenenza, secondo le modalità definite dallo stesso. Il Comune provvederà tempestivamente ad inoltrare la segnalazione ad AMAG Ambiente per le materie di propria competenza.

Call Center	0131 332000
Mail	info@amagambiente.it
PEC	amagambiente@legalmail.it



9. ATTIVAZIONE NUOVE UTENZE

Dal momento dell'attivazione di una nuova utenza TARIP, la cui competenza in materia risulta direttamente in capo ai singoli Comuni, AMAG Ambiente rende disponibili attraverso il proprio sito internet, Numero Verde e Sportello fisico, tutte le informazioni necessarie all'Utente in ordine ai servizi svolti e alle modalità di conferimento delle raccolte differenziate.

La consegna dei contenitori per la raccolta viene effettuata nel più breve tempo possibile dal momento in cui AMAG Ambiente riceve comunicazione dal Comune di riferimento della nuova Utenza.

10. CONTINUITÀ E REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

AMAG Ambiente garantisce, in condizioni normali, il rispetto dei programmi per le attività raccolta e trasporto dei rifiuti urbani secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi e nel materiale informativo disponibile sul sito internet.

Eventuali scostamenti rispetto al programma per cause imputabili all'organizzazione del Gestore saranno recuperati nel più breve tempo possibile.

Il mancato svuotamento di alcuni contenitori è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- veicoli in sosta non autorizzata;
- lavori stradali;
- condizioni meteorologiche avverse (forti nevicate, precipitazioni piovose particolarmente intense) e calamità naturali;
- ostacoli dovuti al traffico;
- sospensioni del servizio programmate (concomitanza di festività, sciopero).

Nei casi suesposti il Gestore assicura in ogni caso la tempestiva erogazione del servizio non effettuato secondo programma.

Nei casi di maggiore gravità il Gestore coinvolgerà il Consorzio di Bacino Alessandrino in qualità di Ente Territorialmente Competente per concordare la riprogrammazione del servizio.



11. SICUREZZA DEL SERVIZIO

Situazioni di pericolo stradale

Situazioni di pericolo sulle strade, connesse ad incidenti o altre situazioni accidentali (caduta alberi, allagamenti, smottamenti, versamento liquidi ecc.) non sono di competenza del Gestore. L'allarme deve essere comunicato agli organismi preposti al pronto intervento pubblico (Polizia Stradale, Polizia Provinciale, Polizia Municipale, Vigili del Fuoco, Corpo Forestale ecc.). Le responsabilità connesse alla sicurezza, al completamento dei lavori ed alla riapertura al traffico delle aree oggetto dell'intervento sono in carico all'Ente proprietario della strada.

Pronto intervento

Il Gestore comunica la disponibilità di servizi di pronto intervento e relative modalità di accesso in tutti i periodi dell'anno e del giorno. AMAG Ambiente risulta organizzata per fronteggiare gli interventi di riparazione o di manutenzione programmata in modo da rispettare i seguenti obblighi minimi:

- Servizio di reperibilità al Numero Verde **800 301 060** dedicato 24 ore su 24 per recepire tempestivamente allarmi o segnalazioni inerenti esclusivamente le situazioni che possono generare pericolo per le persone e/o degrado o che impattano sulle condizioni igienico-sanitarie.

Qualora, a seguito del verificarsi di situazioni di pericolo, AMAG Ambiente, dovesse ricevere più segnalazioni contemporaneamente, tali da determinare un aumento dei tempi di intervento, dovrà attivarsi e fornire agli Utenti interessati le prime indicazioni comportamentali, anche mediante l'ausilio di personale tecnico.

12. PROCEDURE DI RECLAMO

L'Utente, in caso di mancato rispetto degli obblighi di servizio definiti nella presente Carta della qualità del servizio o delle condizioni di erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani da parte del Gestore, può presentare reclamo direttamente ad AMAG Ambiente, in forma scritta, attraverso i canali di contatto di posta elettronica indicati nel paragrafo "8.3 Altri recapiti" e pubblicati sul sito internet.



La procedura di reclamo non è applicabile a contestazioni o richieste di chiarimenti inerenti avvisi di accertamento relativi a recupero elusione/evasione della TARIP, per le quali l'Utente deve rivolgersi agli Uffici comunali competenti.

Sul sito internet e presso lo Sportello fisico viene messo a disposizione dell'Utente il relativo modulo.

Al momento della presentazione del reclamo l'Utente deve fornire tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da consentire la ricostruzione del problema segnalato e dare avvio alla pratica per la sua soluzione, se possibile.

AMAG Ambiente si impegna a rispondere al reclamo scritto con risposte motivate, complete, chiare e comprensibili entro 30 giorni lavorativi dalla data di ricevimento del reclamo stesso.

L'Utente, qualora non sia soddisfatto dalla risposta ricevuta, può richiedere in forma scritta al Gestore un incontro di approfondimento della questione oggetto del reclamo. Il Gestore si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro con l'Utente entro i successivi 30 giorni.

13. PRIVACY

AMAG Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016.

In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al Gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice della privacy.

Tutte le informazioni aggiornate relative al titolare del trattamento, al Data Protection Officer (DPO), alle modalità del trattamento dei dati personali, sono contenute nell'Informativa sulla privacy disponibile sul sito internet alla pagina <https://www.amagambiente.it/privacy-policy/>



14. LIVELLO ANNUALE DEGLI INVESTIMENTI EFFETTUATI E DELLA LORO PROGRAMMAZIONE FINO AL TERMINE DELL’AFFIDAMENTO.

Gli investimenti dell’esercizio 2024 ammontano ad Euro 648.030 in aumento rispetto ai complessivi Euro 314.772 dell’esercizio 2023.

In particolare, le immobilizzazioni immateriali si sono incrementate per totali Euro 142.000, principalmente per l’acquisto di licenze per l’upgrade del software ecos, non ancora in funzione alla data di chiusura dell’esercizio; le immobilizzazioni materiali hanno subito un incremento di Euro 506.010 prevalentemente per manutenzioni straordinarie sui fabbricati industriali , acquisti di cassoni e mezzi operativi.