

Alessandria  
**RICICLA.it**

comunicazione & multimedialità amagambiente



**AMAG**  
**Ambiente**



Città di Alessandria



CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRIA  
PER LA RACCOLTA ED IL TRASPORTO  
DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI



# CARTA DEI SERVIZI

# CAMBIA VOLTO AD ALESSANDRIA

## FAI BENE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

**Call Center**  
**0131 223215**

[www.amagambiente.it](http://www.amagambiente.it)

Numero Verde  
**800 296096**  
solo da rete fissa





la raccolta differenziata è l'unico metodo  
per trasformare i **rifiuti** in **risorse**

Presi dai ritmi stressanti di una società sempre più urbanizzata e attenti agli stili di vita lavorativi, dimentichiamo che rispettare il mondo in cui viviamo è il nostro primo dovere per vivere una vita migliore.

Rispettare l'ambiente è il primo passo da compiere se vogliamo che la natura rispetti noi e non alteri i suoi equilibri, mettendo a rischio anche l'uomo.

seguici su 



## accessibilità al pubblico

Telefono 0131 223215

Fax 0131 223166

Numero verde 800 296096 (solo da rete fissa)

Siti internet [www.amagambiente.it](http://www.amagambiente.it) [www.alessandriaricicla.it](http://www.alessandriaricicla.it)

Email: [info@amagambiente.it](mailto:info@amagambiente.it) [amagambiente@legalmail.it](mailto:amagambiente@legalmail.it)



## aiutaci con le tue segnalazioni

Per inviare segnalazioni e foto di abbandono rifiuti:

[puliamo@amagambiente.it](mailto:puliamo@amagambiente.it)

## qualità del servizio

Amag Ambiente si è posta autonomamente degli obiettivi che intende monitorare e perseguire:

### indicatore

### obiettivo

tempo di sostituzione / riparazione cassonetti

48 ore

lavaggio cassonetti indifferenziato

4 volte l'anno

lavaggio cassonetti organico

12 volte l'anno

pulizia in prossimità dei cassonetti (entro 10 mt)

settimanalmente

tempo di risposta a reclami scritti

30 giorni di calendario

I reclami possono essere recapitati presso Amag Ambiente - viale T. Michel 44 - Alessandria  
o sul sito web alla pagina: [www.amagambiente.it/parlaconnoi/reclami.asp](http://www.amagambiente.it/parlaconnoi/reclami.asp)

Fare bene la raccolta differenziata richiede un piccolo sforzo da parte di tutti,  
per ottenere un grande risultato: **trasformare i rifiuti in risorse.**

**Amag Ambiente** ci crede e ogni giorno si assume la responsabilità del servizio, ma anche i cittadini devono fare la loro parte. Solo grazie all'impegno di tutti possiamo raggiungere l'obiettivo che ci siamo prefissi: **passare dal 42% al 70% di raccolta differenziata entro la fine del 2020.** Supportata da solidi soggetti industriali della filiera del riciclo, Amag Ambiente, sta lavorando per migliorare la raccolta differenziata e, di conseguenza, aumentare i ricavi derivanti dalla valorizzazione dei materiali e trasferire il beneficio economico sui cittadini.

Abbiamo realizzato questa Carta dei Servizi, condivisa anche dalle **Associazioni dei Consumatori**, per spiegare in modo chiaro e trasparente quali sono gli impegni che Amag Ambiente si è assunta nei confronti della città di Alessandria, con il suo centro storico, i quartieri e i sobborghi.

La Carta dei Servizi vuole essere pertanto uno strumento di informazione a disposizione dei cittadini per chiarire le tipologie e le modalità dei servizi svolti e quali le possibilità di contatto con l'Azienda.

**Siamo fiduciosi che tutti insieme renderemo Alessandria una città sempre più pulita e accogliente.**

Il Presidente  
Claudio Perissinotto



## che cos'è la carta dei servizi?

La Carta dei Servizi è stata introdotta ufficialmente nella legislazione italiana nel 1994 nello spirito di istituire tra erogatori di servizi pubblici e cittadini un rapporto di tipo "contrattuale".

Chi eroga il servizio si assume impegni per soddisfare le esigenze del cittadino e di tali impegni è chiamato periodicamente a rendere conto. L'azienda che adotta la Carta dei Servizi, infatti, individua quali standard deve possedere il servizio erogato e li divulga periodicamente ai cittadini che hanno il diritto di pretendere dall'Azienda un servizio corrispondente a quello descritto nella Carta. Oltre ai diritti, nella Carta dei Servizi vengono anche ricordati i doveri che gli utenti devono rispettare. Ecco perché è un importante passo avanti nella storia dei diritti dei consumatori. Definisce di fatto per "contratto" gli impegni reciproci tra chi eroga e chi utilizza i servizi.

## dove trovarla?

La Carta è disponibile in formato digitale ai seguenti link:

**Alessandria Ricicla** <http://alessandriaricicla.it/>

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

**Amag Ambiente** <http://www.amagambiente.it/>

In formato cartaceo presso i **Centri di Raccolta** di Amag Ambiente, presso lo sportello del **Consorzio di Bacino Alessandrino**, presso l'**Ufficio URP** e l'**Ufficio Anagrafe** della Città di Alessandria

## validità

La presente Carta ha validità DUE anni

## pile e farmaci scaduti

### Pile

Il mercurio contenuto in una pila contamina una quantità di acqua pari ad una piscina olimpionica. La stessa pila, abbandonata sul terreno, con il tempo rilascia una sostanza tossica e corrosiva che penetra nel terreno causando gravi danni ambientali. Pertanto si devono smaltire buttandoli negli appositi contenitori presenti presso i rivenditori di pile o nei supermercati o presso i Centri di Raccolta di Amag Ambiente.

### Medicinali

Se abbandonati, i composti chimici ancora presenti al loro interno possono entrare in contatto con corsi d'acqua o penetrare nel terreno causando gravi danni ambientali. I medicinali si devono consegnare alle farmacie che posseggono appositi contenitori o presso i Centri di Raccolta di Amag Ambiente.

## derattizzazione e disinfestazione

Il servizio di derattizzazione e di disinfestazione, per le utenze domestiche e non domestiche, viene svolto a pagamento previo sopralluogo e preventivo specifico.

Per informazioni:

contattare il **Call Center** allo **0131 223215** o al numero verde **800-296096** (solo da rete fissa)

**Orario:** lunedì - venerdì mattina dalle 8:30 alle 13:00 - pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00



## solo verde

Amag Ambiente effettua gratuitamente la raccolta a domicilio di sfalci, foglie, residui vegetali del giardino, piccole potature di alberi e siepi.

Per l'**attivazione** del servizio ed il ritiro del contenitore da 240 Lt rivolgersi al Centro di Raccolta di Amag Ambiente viale T. Michel n.44 - Alessandria

Dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 13:00 (escluso festivi), compilando e sottoscrivendo l'apposito modulo di richiesta.

E' necessario presentarsi con un documento d'identità valido.

**Modalità di ritiro:** esporre il contenitore entro le ore 06:00 del mattino del giorno indicato sul calendario che verrà consegnato all'attivazione del servizio. **Il servizio è attivo da marzo ad ottobre di ogni anno.**



## compostaggio domestico

Per accedere al servizio ed al ritiro della compostiera occorre sottoscrivere il **contratto di comodato gratuito** presso gli uffici del Centro di Raccolta di Amag Ambiente in viale T. Michel 44 Alessandria.

Dal lunedì al sabato dalle ore 08:00 alle 13:00 (escluso festivi).

Presentarsi con un documento d'identità valido e con l'ultima bolletta della TARI pagata. Per l'ottenimento degli sgravi fiscali occorre presentare copia del contratto di comodato d'uso agli uffici del Consorzio di Bacino Alessandrino, via Plana 18 ad Alessandria.

**Richiedi al Consorzio di Bacino Alessandrino una riduzione sulla parte variabile della TARI.**



## chi siamo

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 manuale e meccanizzata, lo spurgo e autospurgo di fosse biologiche e pozzi neri, le videoispezioni e disotturazioni di canalizzazioni intasate, la pulizia di caditoie, il trattamento anti ghiaccio e lo sgombero della neve, la derattizzazione e la disinfestazione.

Amag Ambiente promuove 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, incontri per i cittadini stranieri residenti in città e nel territorio comunale.



## i principi fondamentali

La presente carta dei servizi si ispira a principi di:

### - Eguaglianza e imparzialità del servizio

Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta, affinché tutti gli utenti possano accedere al servizio.

L'eguaglianza è intesa anche come divieto di ingiustificate discriminazioni.

### - Continuità

I servizi devono essere resi con continuità e regolarità. In caso di impedimenti, la Società si impegna ad avvisare preventivamente 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 osservazioni, esigenze, formulare suggerimenti per migliorare il servizio.

### - Cortesia

Deve essere riservato un trattamento cortese e rispettoso dell'Utente. Il personale adibito al pubblico 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.

## pulizia aree mercatali

Alessandria e sobborghi

frequenza

piazza Campora

mercoledì - sabato

piazza Ceriana

lunedì

piazza Garibaldi

lunedì - giovedì - sabato

piazza Marconi

dal lunedì al sabato

Piazza S. Stefano

lunedì - mercoledì - sabato

Piazza Perosi

lunedì

Castelceriolo

giovedì

Litta Parodi

martedì

Mandrogne

giovedì

S. Giuliano Vecchio

venerdì

Spinetta Marengo

venerdì

Valle S. Bartolomeo

mercoledì - sabato

Valmadonna

giovedì - sabato



## spazzamento meccanico e manuale

La pulizia delle strade non è solo una questione di spazzamento o di ritiro degli ingombranti abbandonati, è anche una questione di collaborazione da parte della cittadinanza che concorre a mantenere il decoro del centro urbano, attraverso poche e semplici norme di buona educazione.

Diversi sono i compiti di chi in Amag Ambiente si occupa di igiene: lo spazzamento e il lavaggio delle vie, la rimozione delle foglie, lo svuotamento dei cestini e la rimozione degli ingombranti abbandonati.

Sulla home page del nostro sito web è possibile visualizzare l'elenco delle vie con i giorni in cui viene effettuata la pulizia meccanica delle strade.



Auto da spostare?

Inserisci una via

vai

Lo **spazzamento meccanizzato** viene effettuato settimanalmente in città nelle ore notturne dalle 00:00 e le 6:00, mentre nei sobborghi viene effettuato di giorno tra le 06:00 e le 12:00.



Lo **spazzamento manuale** avviene con le seguenti modalità e frequenze:

zona	frequenza
centro storico	giornaliero
quartieri	trisettimanale
sobborghi	settimanale



## l'ascolto dei cittadini

L'ascolto dei Cittadini è ritenuto fondamentale da Amag Ambiente e viene svolto tramite indagini di soddisfazione della qualità percepita da parte degli utenti (customer satisfaction) e tramite il sistema centralizzato di gestione delle segnalazioni e dei reclami.

Amag Ambiente realizza e mette a disposizione dell'utente, sia in formato cartaceo che elettronico, la modulistica necessaria per lo svolgimento delle pratiche riguardanti l'attivazione di determinati servizi.

Amag Ambiente, utilizzando i mezzi ritenuti più idonei, si impegna ad informare il singolo utente in merito a qualsiasi provvedimento che lo riguardi, motivando la decisione e indicando i riferimenti necessari per ottenere chiarimenti o ulteriori informazioni al riguardo.

**ADICONSUM** via Parma 36 - 15100 Alessandria tel. 0131 204743 - fax 0131 253132 [adiconsum.al@libero.it](mailto:adiconsum.al@libero.it)

da lunedì a venerdì 09:00 -12:30 e 15:00 -18:30

**ADOC** via Fiume 10 Alessandria

tel. 0131 287736 - fax 0131 267875

[adocalessandria@libero.it](mailto:adocalessandria@libero.it)

da lunedì a venerdì 09:00 -12:00 e 14:30 -18:00

sabato 09:00 -12:00 su appuntamento

**FEDERCONSUMATORI** via Cavour 29 Alessandria

tel. 0131 308289 - fax 0131 308206

[alessandria@federconsumatoripiemonte.it](mailto:alessandria@federconsumatoripiemonte.it)

PEC [alessandriafederconsumatori@pec.it](mailto:alessandriafederconsumatori@pec.it)

il lunedì 09:00 -12:30 e 15:00 -18:00, il giovedì 15:00 -18:00

e gli altri giorni previo appuntamento 09:00 -12:30 e 15:00 -18:00



## raccolta porta a porta nel centro storico

tipo	frequenza	ritiro
 carta e cartone	1 volta per settimana	20:30 - 02:30
 multimateriale	1 volta per settimana	20:30 - 02:30
 vetro	1 volta per settimana	07:00 - 13:00
 organico	2 volte per settimana	20:30 - 02:30
 indifferenziato	2 volte per settimana	20:30 - 02:30

## raccolta porta a porta nel quartiere Cristo

tipo	frequenza	ritiro
 carta e cartone	1 volta per settimana	06:00 - 12:00
 multimateriale	1 volta per settimana	06:00 - 12:00
 vetro	1 volta per settimana	06:00 - 12:00
 organico	2 volte per settimana	06:00 - 12:00
 indifferenziato	1 volta per settimana	06:00 - 12:00

## norme comportamentali

- **Utenze domestiche:** cittadini residenti nel territorio comunale e cittadini non residenti ma titolari di utenze domestiche sul territorio comunale, regolarmente iscritti alla Tassa Rifiuti
- **Utenze non domestiche** (attività artigianali, commerciali, enti ed associazioni) regolarmente iscritti alla Tassa Rifiuti

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

- che i rifiuti sono stati prodotti nel Comune di Alessandria
- di essere in regola con il pagamento della Tassa Rifiuti
- tipologia e quantità dei rifiuti che si intendono conferire

Per le **utenze domestiche** il trasporto e conferimento dei rifiuti è consentito:

- con autovetture private
- con autocarri presi in prestito, compilando apposita autodichiarazione con indicazione dei limiti quantitativi

Per le **utenze non domestiche** il trasporto e conferimento dei rifiuti è consentito:

- previa stipula di apposita convenzione presso gli uffici preposti del Centro di Raccolta Sede operativa di Alessandria, in viale T. Michel n. 44 per informazioni: tel. 0131 223215 numero verde 800 296096 (solo da rete fissa) mail: info@amagambiente.it

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

### Regole di comportamento:

- attenersi alle indicazioni del personale di Amag Ambiente e 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 del Centro di Raccolta

### E' fatto divieto di:

- scaricare rifiuti di qualunque genere fuori del Centro di Raccolta, oppure 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 stutture, attrezzature, contenitori e quant'altro presente nel Centro di Raccolta
  - lasciare liberi all'interno del Centro di Raccolta eventuali animali domestici presenti in auto
- Si fa altresì presente che il personale di Amag Ambiente non è autorizzato ad incassare denaro per nessun motivo.



## centri di raccolta

I Centri di Raccolta di Amag Ambiente sono aree presidiate ed allestite ove si svolge attività di raccolta dei rifiuti urbani e assimilati conferiti in maniera differenziata, con lo scopo di recuperare tutti i materiali che possono essere riciclati e smaltire in sicurezza i rifiuti pericolosi non recuperabili.

### Elenco rifiuti conferibili

- 1 - CER 200121 Tubi fluorescenti, lampade al neon
- 2 - CER 160216 Toner e cartucce stampanti esauste
- 3 - CER 150110 Imballaggi con residui di sostanze pericolose
- 4 - CER 200127 Vernici, inchiostri adesivi e resine con residui sostanze pericolose
- 5 - CER 200133 Batterie e accumulatori auto
- 6 - CER 200125 Oli e grassi commestibili
- 7 - CER 130204 Oli minerali
- 8 - CER 200135 Televisori e Monitor
- 9 - CER 150202 Assorbenti, materiali filtranti, filtri olio, stracci
- 10 - CER 200134 Pile per dispositivi portatili
- 11 - CER 160103 Pneumatici fuori uso
- 12 - CER 200140 Metalli materiale ferroso
- 13 - CER 170202 Vetro in lastre

- 14 - CER 150107 Imballaggi in vetro
- 15 - CER 200139 Plastica
- 16 - CER 170107 Miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle e ceramiche ...
- 17 - CER 200138 Legno trattato
- 18 - CER 200201 Sfalci, erba e foglie
- 19 - CER 150102 Imballaggi in plastica
- 20 - CER 200307 Ingombranti
- 21 - CER 200101 Carta e cartone
- 22 - CER 200136 Piccoli elettrodomestici
- 23 - CER 150102 Tappi in plastica
- 24 - CER 200123 Frigoriferi e congelatori
- 25 - CER 200136 Lavatrici e lavastoviglie



## orari dei centri di raccolta

**Amag Ambiente** sede operativa viale T. Michel n. 44 - Alessandria  
**orario:** dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 18:30 escluso festivi

**zona Cristo** via IV Martiri n. 133A - strada per Casalbagliano (AL)  
**orario:** dal lunedì al sabato dalle 07:30 alle 12:30  
e dalle ore 13:30 alle ore 18:30 escluso festivi



## raccolta stradale

tipo

frequenza



carta e cartone

1 volta per settimana



multimateriale

1 volta per settimana



vetro

quindicinale



organico

2 volte per settimana



indifferenziato

2 volte per settimana



## ogni cosa al suo posto

Conferisci ciascun rifiuto nel contenitore corretto ed aiutaci a rendere più bella la città di Alessandria

Il vademecum è disponibile in formato digitale ai seguenti link:

**Alessandria Ricicla** <http://alessandriaricicla.it/il-progetto-alessandria-ricicla/>

**Amag Ambiente** [http://www.amagambiente.it/educazione\\_ambientale/Vademecum.pdf](http://www.amagambiente.it/educazione_ambientale/Vademecum.pdf)



### IL VADEMECUM DEI RIFIUTI DOMESTICI

Ecco un valido aiuto per separare correttamente i rifiuti in casa e conferirli nei contenitori della raccolta differenziata e presso i nostri centri di raccolta

#### Metti le cose giuste nel posto giusto!

La raccolta differenziata è lo strumento indispensabile per arrivare al riciclo. I rifiuti si trasformano in nuovi materiali e si risparmiano risorse preziose, materie prime, energia, acqua.

FAI BENE LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

amag ambiente Call Center 011 221215 Numero Verde 800 296295



## servizio spurghi

**Modalità:** il servizio prevede lo spurgo di pozzi neri e fosse biologiche, disotturazione canalizzazioni intasate, videoispezioni e pulizia caditoie.

**Per consulenze personalizzate e preventivi gratuiti**

contattare il **Call Center** allo **0131 223215** o al numero verde **800-296096** (solo da rete fissa)

**Orario:** lunedì - venerdì mattina dalle 8:30 alle 13:00 - pomeriggio dalle 14:30 alle 17:00

**Qualità, sicurezza e attenzione  
sono i nostri tratti distintivi**



#risparmio su misura

## calendario pap Fraschetta

### SOLO ORGANICO



scarti di cucina, avanzi di cibo, gusci di crostacei e frutta secca, fiori recisi e piante domestiche, filtri the e fondi di caffè, scarti di verdura e frutta, carta unta e fazzoletti sporchi, sughero, residui di legno...

### SOLO INDIFFERENZIATO



Tutti i materiali  
NON riciclabili e  
NON recuperabili



LUNEDI'	MARTEDI'	MERCOLEDI'	GIOVEDI'	VENERDI'	SABATO
CASTELCERIOLO 	LOBBI 	CASCINAGROSSA 	S. GIULIANO VECCHIO 	S. GIULIANO NUOVO 	MANDROGNE 
S. GIULIANO VECCHIO 	LITTA PARODI 	LITTA PARODI 	S. GIULIANO NUOVO 	LITTA PARODI 	CASTELCERIOLO 
S. GIULIANO NUOVO 	MANDROGNE 	CASTELCERIOLO 		LOBBI 	CASCINAGROSSA 
				MANDROGNE 	



esporre su strada entro  
le ore 06:00 del giorno di raccolta

Esporre il contenitore dell'**organico** e il sacco dell'**indifferenziato** in luogo accessibile all'esterno della propria abitazione, su strada pubblica, **solo** per le operazioni di raccolta e **solo** nel periodo di funzionamento del servizio.

Se il conferimento dei tuoi **rifiuti** non è corretto sarà apposta un'etichetta e non saranno ritirati.



I cittadini che risiedono in vicoli o strade in cui l'automezzo di raccolta non può accedere per ragioni di ingombro, sono pregati di esporre i contenitori all'incrocio con la via principale.





AMAG Ambiente



Città di Alessandria



CONSORZIO DI BACINO ALESSANDRINO  
PER LA RACCOLTA ED IL TRASPORTO  
DEI RIFIUTI SOLIDI URBANI

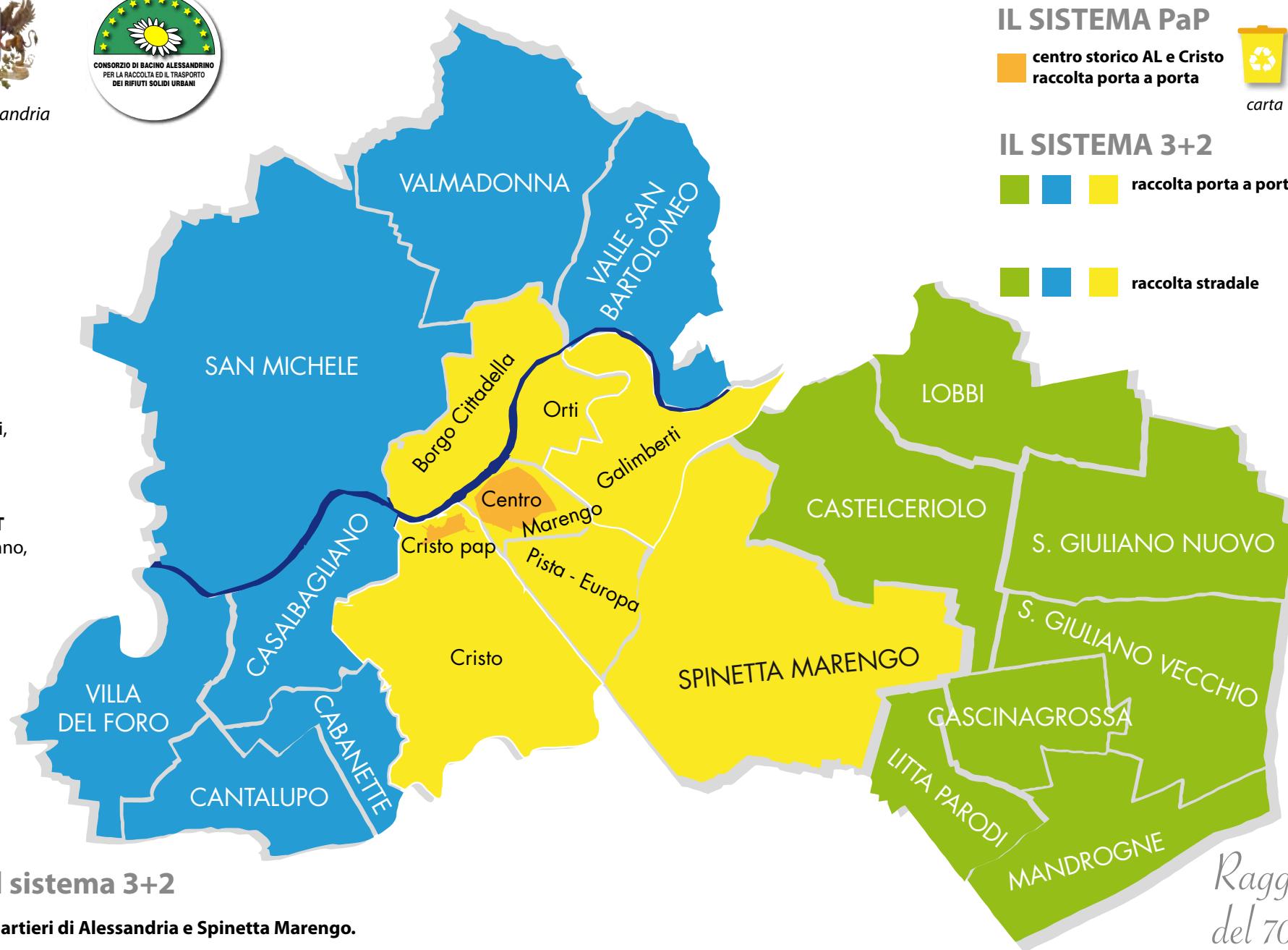
**Centro storico di Alessandria  
e parte del Cristo**

**Sobborghi di Alessandria zona EST**  
Cascinagrossa, Castelceriolo, Litta Parodi,  
Lobbi, Mandrogne, San Giuliano Nuovo,  
San Giuliano Vecchio

**Sobborghi di Alessandria zona OVEST**  
prev. Cabanette, Cantalupo, Casalbagliano,  
San Michele, Valle S. Bartolomeo,  
Valmadonna, Villa del Foro

**Quartieri di Alessandria**  
Borgo Cittadella, Cristo, Galimberti,  
Marengo, Orti, Pista - Europa

**Spinetta Marengo**



### IL SISTEMA PaP

centro storico AL e Cristo  
raccolta porta a porta



### IL SISTEMA 3+2

raccolta porta a porta



raccolta stradale



**raccolta VERDE**  
a richiesta



## I prossimi adeguamenti al sistema 3+2

Sobborghi di Alessandria zona OVEST, Quartieri di Alessandria e Spinetta Marengo.

*Raggiungimento entro il 2020  
del 70% delle raccolte differenziate*