

**STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI AMBIENTALI  
AIMAG S.P.A.**

## PREMESSA

Con questo documento, AIMAG mantiene aperto un dialogo- confronto con i propri utenti.

Il documento ha come obiettivo quello di informare gli utenti sugli standard dei servizi ambientali erogati dall'Azienda;

Il documento è disponibile presso gli sportelli clienti presenti sul territorio della società e sul sito internet [www.aimag.it](http://www.aimag.it).

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività dell'esercizio sono da considerarsi validi in condizioni di normale esercizio, inteso come la normale attività svolta da AIMAG per garantire i livelli di servizio indicati nel presente documento. Sono esclusi gli eventi dovuti a cause di forza maggiore - intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali, scioperi, mancato ottenimento di atti da parte di terzi.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### Eguaglianza

L'erogazione del servizio si basa sul principio di eguaglianza dei diritti degli utenti, senza discriminazioni. AIMAG garantisce la parità di trattamento nel servizio prestato fra le diverse parti di territorio servito e fra le diverse categorie di utenti.

### Accessibilità del servizio

AIMAG si impegna a prestare una particolare attenzione, nell'erogazione dei servizi, nei confronti dei soggetti disabili, nonché degli anziani e di appartenenti a fasce sociali deboli.

A tale scopo AIMAG ha provveduto a:

- pubblicare un sito web accessibile, nel rispetto degli standard internazionali;
- agevolare l'accesso ai servizi e alle informazioni agli utenti disabili;
- agevolare l'accesso alle informazioni agli utenti stranieri;
- ridurre al minimo l'attesa agli sportelli fisici per le persone disabili, gli anziani, le donne in stato di gravidanza.

### Continuità

AIMAG si impegna a garantire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora fossero necessarie interruzioni, AIMAG si impegna comunque a garantire, ove possibile, una tempestiva e ampia informazione ai cittadini indicando l'inizio, la durata e la causa della sospensione del servizio e ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

### Partecipazione

AIMAG, al fine di tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, garantisce la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio.

AIMAG garantisce il diritto dell'utente a richiedere ed ottenere le informazioni che lo riguardano.

L'utente e/o chi agisce in nome, per conto o a tutela dell'utente stesso, può avanzare proposte, suggerimenti, reclami e osservazioni.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti da AIMAG rispetto ai quali l'utente medesimo vanta un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e seguenti della Legge 7 agosto 1990 n. 241 recante "Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi" e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge.

### **Efficacia ed efficienza**

AIMAG si impegna ad erogare il servizio in modo da garantire l'efficienza e l'efficacia dello stesso, nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

### **Cortesìa**

AIMAG si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti dell'utente, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, a soddisfare le sue richieste, ad indicare le proprie generalità (sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche) ed a dotarsi di tesserino di riconoscimento.

### **Chiarezza e comprensibilità delle informazioni**

AIMAG pone la massima attenzione ad utilizzare il linguaggio più chiaro e comprensibile possibile nei rapporti con gli utenti.

Provvede altresì alla razionalizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, riducendo, per quanto possibile, gli adempimenti richiesti agli utenti e fornendo altresì la massima informazione su detti adempimenti. Inoltre, ove possibile, provvede alla massima semplificazione e all'informatizzazione dei rapporti con l'utenza e delle forme di pagamento delle prestazioni.

### **Tutela della privacy**

AIMAG garantisce il rispetto del trattamento dei dati personali dei clienti, ai sensi delle disposizioni di cui al D. Lgs 196/2003.

### **Qualità e tutela ambientale**

AIMAG nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente.

### **Certificazione e Sistema Qualità**

AIMAG dispone di un sistema di gestione della qualità e dell'ambiente ed è certificata in base alle norme UNI EN ISO 9001/2008 e UNI EN ISO 14001/2004 .

## STANDARD DI QUALITA' NEL RAPPORTO CON L'UTENZA: L'ACCESSIBILITA' AI SERVIZI

### Apertura al pubblico degli sportelli fisici (AIMAG multiservizio)

AIMAG mette a disposizione del cliente sportelli fisici, sportelli telefonici e sportelli telematici.

Gli orari di apertura degli sportelli AIMAG sono i seguenti:

Mirandola	lun	mar	Mer	gio	ven
Mattina	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45	8.00 / 14.00	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45
Pomeriggio	14.15 / 16.30	14.15 / 16.30		14.15 / 16.30	14.15 / 16.30

Carpi	lun	mar	Mer	gio	ven	Sab
Mattina	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45	8.00 / 14.00	8.00 / 12.45	8.00 / 12.45	8.00 / 12.00
Pomeriggio	14.30 / 16.30	14.30 / 16.30		14.30 / 16.30		

L'ubicazione e l'orario di apertura degli sportelli sono indicati in fattura e sul sito internet, inoltre possono essere richiesti al numero verde.

### Svolgimento delle pratiche per corrispondenza, telefono, posta elettronica, web – Servizio informazioni

Per informazioni su contratti, per presentare reclami, per chiedere informazioni sulla fatturazione, etc. AIMAG dispone di un call center con operatore, che risponde al numero verde 800.018405 (\*).

Il servizio telefonico è integrato con un risponditore automatico che consente la registrazione delle letture 24 ore su 24; è inoltre possibile lasciare messaggi in segreteria per essere richiamati.

AIMAG riceve e svolge pratiche anche tramite il sito web, via fax, posta elettronica, corrispondenza, riservandosi di contattare l'utente qualora le informazioni fondamentali fornite non siano complete.

### Tempi di attesa agli sportelli fisici e telefonici

AIMAG assicura i seguenti tempi di attesa agli sportelli fisici per lo svolgimento delle pratiche relative al Servizio di gestione rifiuti:

- tempo massimo di attesa: 40 minuti
- tempo medio di attesa: 20 minuti

Il tempo massimo di attesa è reso noto agli utenti ed è misurabile negli sportelli aperti al pubblico.

AIMAG provvede a servire tutti gli utenti che si trovano in fila allo scadere dell'orario di apertura.

L'utente può concordare appuntamenti per svolgere pratiche.

AIMAG assicura il seguente tempo di attesa agli sportelli telefonici:

- tempo massimo di attesa: 3 minuti.

\* L'orario di accesso al call center è il seguente:

- da lunedì a venerdì dalle 8.00 alle 19.00
- sabato dalle 8.00 alle 13.00

- tempo medio di attesa: 2 minuti

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Minuti di attesa	<b>40 minuti</b>	Valore massimo
Tempo di attesa agli sportelli fisici	Minuti di attesa	<b>20 minuti</b>	Valore medio
Tempo di attesa agli sportelli telefonici	Minuti di attesa al telefono	<b>3</b>	Valore massimo
Tempo di attesa agli sportelli telefonici	Minuti di attesa al telefono	<b>2</b>	Valore medio

### Facilitazioni per particolari categorie di utenti

AIMAG assicura la conformità alle norme vigenti delle proprie strutture per facilitare l'accesso di alcune categorie di utenti (es. portatori di handicap ed altre categorie protette) e si impegna ad agevolarne la fruizione dei servizi offerti.

L'utente che desidera informazioni in proposito, può contattare il numero telefonico 800.018405.

### Tempo di risposta alle richieste scritte e ai reclami scritti

Il tempo di risposta ai reclami scritti è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data del ricevimento del reclamo e la data di invio della risposta motivata, quale risultante dal protocollo, dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

AIMAG si impegna, inoltre, a rispondere a ogni altra richiesta presentata dagli utenti. Qualora si rendesse necessaria/opportuna una risposta in forma scritta, essa verrà inviata entro lo stesso termine stabilito per i reclami.

Nei casi più complessi verrà inviata entro lo stesso periodo standard una prima comunicazione nella quale saranno fissati congrui termini per la risposta definitiva.

Tutta la corrispondenza con l'utente riporta l'indicazione dell'operatore a cui fare riferimento.

Indicatore	Valori	Standard	Note
Tempo di risposta ai reclami scritti	Giorni lavorativi	<b>20*</b>	Tempo massimo di risposta

\* che diventano 30 nel caso in cui la risposta al reclamo preveda un passaggio di informazioni e/o una comunicazione da parte di un ufficio comunale di pertinenza.

### Informazioni agli utenti

L'azienda mette a disposizione diversi canali per informare in maniera puntuale e costante i cittadini circa le modalità di erogazione dei servizi:

- giornale aziendale "AIMAG NOTIZIE" distribuito a tutte le famiglie del territorio servito, con uscita trimestrale
- sito internet ([www.aimag.it](http://www.aimag.it)) costantemente aggiornato su tutte le novità dei servizi. Il sito contiene anche una speciale sezione in cui gli utenti, previa registrazione, possono accedere alle informazioni circa la fatturazione e il proprio contratto.

- Campagne informative realizzate attraverso i media, attraverso la distribuzione di opuscoli informativi e/o l'attivazione di punti informativi in fiere e sagre
- Educazione ambientale nelle scuole

## STANDARD DI QUALITÀ DELLA GESTIONE TECNICA DEL SERVIZIO

### 1) SERVIZI DI RACCOLTA RIFIUTI

I Servizi di raccolta rifiuti sono rivolti a tutti i cittadini nei Comuni di seguito indicati, nei quali AIMAG si impegna ad applicare e rispettare gli standard descritti in questo documento: Camposanto, Carpi, Cavezzo, Concordia, Medolla, Mirandola, Novi di Modena, S.Felice s/P., S.Possidonio, S.Prospiero, Soliera.

AIMAG promuove la raccolta differenziata di materiali ai fini di riciclo o di utilizzo per produzione di energia.

Come da Regolamento e Disciplinare Tecnico nella Convenzione ATO AIMAG prevede quattro differenti tipologie di raccolta dei rifiuti:

- la raccolta stradale
- la raccolta domiciliare
- la raccolta “a chiamata”
- la raccolta presso i CdR (Centri di raccolta)

#### A) RACCOLTA STRADALE

La raccolta stradale comporta la distribuzione sul territorio di contenitori nei quali gli utenti provvedono a conferire le diverse frazioni di rifiuti. AIMAG effettua il servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani, in applicazione del modello 1 (\*), che prevede la sistemazione, in un'unica area, denominata “isola ecologica di base”, di tutte le tipologie di cassonetti per la raccolta differenziata (organico, carta, vetro/alluminio, plastica, indifferenziato).

In alcune zone rurali (circa l'1% del territorio dei comuni di riferimento) la raccolta avviene attraverso sacchi a perdere.

I contenitori vengono posizionati in modo da essere facilmente accessibili dall'utenza e dai mezzi per lo svuotamento. La localizzazione delle isole è effettuata sulla base delle caratteristiche dell'insediamento servito, in coerenza con la pianificazione urbanistica del Comune.

#### Standard specifici

AIMAG s'impegna a rispettare, oltre agli standard generali del servizio sopra riportati, alcuni standard specifici definiti dai seguenti indicatori:

- **tempo massimo di verifica di cassonetti rotti segnalati dai cittadini:** Tempo massimo dalla data della segnalazione di un cassonetto rotto alla data della verifica da parte di un addetto AIMAG: **2 giorni (solari)**

- **tempo massimo di riparazione o sostituzione di cassonetti rotti:** Tempo massimo dalla data della verifica alla data di riparazione o sostituzione: **10 giorni (solari), che non supereranno i 2 giorni (solari) nei casi urgenti quali ad esempio cassonetto bruciato.**

#### B) RACCOLTA DOMICILIARE DEI RIFIUTI, PORTA A PORTA

La raccolta domiciliare prevede il conferimento di determinate frazioni dei rifiuti da parte di ciascuna singola utenza, che provvede a consegnare i rifiuti differenziati agli addetti nella date e nelle modalità stabilite. Il servizio porta a porta è stato avviato a Mirandola (nel centro storico da luglio 2005 e nel resto dell'area urbana frazioni escluse nel novembre 2010), a Carpi (nella zona Nord da ottobre 2006, nella zona Est da ottobre 2007 e nella zona Sud da novembre 2008, nella zona Ovest a maggio 2009, nella zona centro ad ottobre 2010), a Soliera (aree urbane di Soliera e Limidi ad

ottobre 2011), a Novi (aree urbane di Novi, Rovereto e S. Antonio da novembre 2011), a Concordia (nell'area forese da aprile 2012).

### **Standard specifici**

AIMAG s'impegna a rispettare alcuni standard specifici definiti dai seguenti indicatori:

*Per le utenze domestiche, ove prevista tale raccolta:*

Ritiro rifiuti organici: **2 volte alla settimana** (escluse le aree del forese 1 volta la settimana);

Carta e cartone ove previsto: ritiro **1 volta a settimana** (15 gg per aree forese);

Rifiuti indifferenziati: **1 volta alla settimana**.

Rifiuti da imballaggi plastici : 15 gg nell'area forese.

*Per le imprese:* è stato studiato un apposito calendario in ragione dell'attività svolta.

## **C) RACCOLTA DEI RIFIUTI NEI CENTRI DI RACCOLTA**

Il centro di raccolta (ex stazione ecologica attrezzata – SEA) è un'area presidiata ed allestita, ove si svolge unicamente attività di raccolta mediante raggruppamento per frazioni omogenee di rifiuti ed il successivo trasporto agli impianti di recupero, trattamento e, per le frazioni non recuperabili, di smaltimento dei rifiuti urbani e assimilati.

I rifiuti sono conferiti al centro di raccolta da utenti domestici e non domestici, iscritti a ruolo per il pagamento della tariffa di igiene ambientale, nonché dagli altri soggetti abilitati al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Le tipologie di rifiuti urbani e di rifiuti speciali non pericolosi assimilati agli urbani, conferibili presso il centro di raccolta, sono circa 40 e la loro raccolta, attraverso tale modalità, ha lo scopo di incrementare la quota dei rifiuti differenziati da avviare al recupero/riciclaggio.

Per le tipologie di rifiuti ammessi, le attività effettuate nel centro di raccolta sono quelle di raccolta differenziata, stoccaggio, eventuale compattamento e gestione dei trasporti per il loro ritiro. E' anche previsto un sistema di pesatura di alcuni rifiuti differenziati (carta e cartone, contenitori in plastica per liquidi e plastica da imballaggi, vetro e lattine, pile e batterie, piccoli elettrodomestici, piccoli elettrodomestici) che consente ai conferitori di ottenere sconti sulle tariffe per la raccolta rifiuti.

I centri di raccolta quindi:

- costituiscono un'integrazione del sistema di raccolta esistente sul territorio e delle altre strutture adibite al recupero dei rifiuti;
- hanno la funzione di permettere all'utenza il conferimento dei rifiuti che per la loro natura, pericolosità o dimensioni, ovvero per motivazioni economiche o di strutturazione del servizio, non sono compatibili con le raccolte domiciliari, le raccolte con contenitore stradale o su chiamata;
- devono consentire la possibilità di conferire, da parte dell'utenza domestica, i rifiuti per i quali sia stato stabilito uno specifico divieto di conferimento all'interno del normale circuito di raccolta del rifiuto indifferenziato.

I rifiuti ammessi nei centri di raccolta sono i seguenti:

- a) carta e cartone;
- b) metalli (ferro, alluminio, ottone, rame, ecc.);
- c) frigoriferi;
- d) lattine in alluminio e banda stagnata;



- e) vestiti e scarpe usate;
- f) rifiuti agricoli (contenitori vuoti bonificati per fitofarmaci, contenitori di medicinali zootecnici vuoti, sacchi in plastica per concime e teli di polietilene);
- g) olio minerale;
- h) olio alimentare;
- i) batterie al piombo per auto;
- j) pile;
- k) farmaci scaduti;
- l) bombolette spray e barattoli di vernice;
- m) polietilene, polistirolo, polipropilene (derivanti da imballaggio);
- p) vetro;
- q) cartucce vuote e nastri di stampanti per computer;
- r) legno sfalci, foglie e potature siepi;
- t) rottami in muratura (piccole quantità), lavandini, lavabi, non derivanti da attività artigianali, commerciali, industriali e imprese edili;
- u) pneumatici in gomma non di origine artigianale, commerciale o industriale;
- v) rifiuti urbani ingombranti di origine domestica (materassi, reti da letto, mobili, elettrodomestici, ecc...);
- w) rifiuti speciali assimilati agli urbani di origine artigianale, commerciale o industriale;
- z) rifiuti contenenti amianto compatto bonificato.

I centri di raccolta di Mirandola (Via Belvedere 5/i) e Carpi (Via Watt 4) sono, inoltre, autorizzati ad accogliere gli animali da compagnia deceduti, sia da parte di utenze domestiche che non domestiche.

Possono accedere ai centri di raccolta gli utenti domestici e non domestici, iscritti a ruolo per il pagamento della tariffa di igiene ambientale.

L'identificazione degli utenti stessi può avvenire nei centri di raccolta dotati di sistema di pesatura, esibendo la tessera nominativa (badge) dell'intestatario della tariffa di igiene ambientale, ovvero copia della fattura di igiene ambientale o mediante esibizione della tessera sanitaria dell'intestatario contratto.

### **Standard specifici**

AIMAG s'impegna a rispettare, oltre agli standard generali del servizio sopra riportati, alcuni standard specifici definiti dai seguenti indicatori:

- **Orario minimo di apertura settimanale della SEA: 12 ore**
- **Nastro Orario di ritiro rifiuti, conferiti presso le SEA: dalle ore 06.00 alle ore 24.00**
- **Tempi di ritiro dei rifiuti dal momento di ricevimento della segnalazione dell'utente: a seconda delle tipologie (min. 3 gg lavorativi max 10 gg lavorativi)**
- **Tempi di rimozione dei rifiuti che si dovessero trovare all'esterno dei contenitori/platee dedicati o all'esterno della SEA: 24 ore**
- **Durata massima del deposito di ciascuna frazione merceologica conferita alla centro di raccolta: 3 mesi**
- **Tempi massimi di avvio agli impianti di recupero della frazione organica umida, al fine di prevenire la formazione di emissioni odorogene: 72 ore**

### **D) RACCOLTA A CHIAMATA (contattare 0535/28350 o numero verde)**

La raccolta stradale e domiciliare sono integrate da servizi gratuiti a chiamata per specifiche frazioni merceologiche: AIMAG riceve la richiesta e la evade nei tempi indicati, fissando un appuntamento con l'utente che inoltra la richiesta. L'utente è

tenuto a posizionare i rifiuti nel luogo e nell'orario concordato, AIMAG provvede a ritirare i rifiuti così posizionati e ad avviarli al corretto destino.

Le raccolte a chiamata coinvolgono le seguenti tipologie:

**i) servizio di raccolta ingombranti**

AIMAG effettua il servizio di raccolta dei rifiuti ingombranti presso i cittadini che lo richiedono.

Il cittadino che intende usufruire del servizio deve richiederlo, ad AIMAG, indicando:

- il tipo di rifiuto da ritirare;
- la data di disponibilità del rifiuto;
- l'indicazione del luogo del ritiro.

Il materiale da ritirare dovrà essere posto a livello stradale possibilmente su area privata dell'utente ma in luogo accessibile ai mezzi dei nostri operatori da area pubblica e dovrà avere un volume tale da consentire di essere movimentato da un unico operatore. (quantità standard per ritiro gratuito non oltre i 4 pezzi / 2 volte l'anno)

**Standard specifici**

AIMAG s'impegna a rispettare, oltre agli standard generali del servizio sopra riportati, alcuni **standard specifici** definiti dai seguenti indicatori:

**- tempo di definizione dell'appuntamento per la raccolta dei rifiuti ingombranti:**

Tempo massimo dalla data del primo contatto alla data di definizione, da parte di AIMAG dell'appuntamento: 7 giorni (solari)

**- tempo di raccolta dei rifiuti ingombranti:**

COMUNE	FREQUENZA INGOMBRANTI (gg)	RITIRO
CARPI	7	
SOLIERA	7	
CAMPOSANTO	15	
CAVEZZO	15	
CONCORDIA	30	
NOVI	7	
SAN PROSPERO	30	
SAN FELICE	15	
SAN POSSIDONIO	NON PREVISTO	
MEDOLLA	7	
MIRANDOLA	7	

**ii) servizio di raccolta sfalci e potature in quantità significative**

AIMAG effettua il servizio di raccolta di sfalci e potature, ove non previsto come raccolta domiciliare, presso i cittadini che lo richiedono.

Il cittadino che intende usufruire del servizio deve richiederlo, ad AIMAG, indicando:

- il tipo di rifiuto da ritirare;
- la data di disponibilità del rifiuto;
- l'indicazione del luogo del ritiro.

Il materiale da ritirare dovrà essere posto a livello stradale possibilmente su area privata dell'utente ma in luogo accessibile ai mezzi dei nostri operatori da area pubblica e dovrà avere un volume tale da consentire di essere movimentato da un unico operatore. (quantità standard per ritiro gratuito non oltre i 1.7m<sup>3</sup> ossia un cassonetto marrone / 2 volte l'anno).

COMUNE	FREQUENZA POTATURE (gg)	RITIRO
CARPI	7	
SOLIERA	7	
CAMPOSANTO	15	

CAVEZZO	15
CONCORDIA	NON PREVISTO
NOVI	7
SAN PROSPERO	30
SAN FELICE	15
SAN POSSIDONIO	NON PREVISTO
MEDOLLA	7
MIRANDOLA	7

Per quantità di rifiuti superiori a quelle indicate, il servizio di raccolta a chiamata può, compatibilmente con la disponibilità del Gestore, essere effettuato con le medesime caratteristiche, ma a pagamento.

## SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

### RACCOLTA DELLE FOGLIE

AIMAG effettua la raccolta delle foglie nelle aree urbane mediante:

- Spazzamento e raccolta meccanica
- effettuato ogni 7 giorni nei centri storici dei Comuni serviti;
- effettuato 2 volte al mese, nelle zone urbane ed extra urbane (frazioni) dei Comuni serviti.

### SERVIZIO DI PULIZIA DELLE STRADE

AIMAG effettua lo spazzamento delle aree urbane ed extra urbane (frazioni) mediante spazzatrici meccaniche o spazzamento manuale, con frequenza di :

tipologia di area	Frequenza spazzamento minima:
Aree ad insediamento denso	1 volta al mese
Punti di interesse (piazze centrali, ecc...)	1 volta alla settimana
Punti di interesse turistico in stagione	2 volte la settimana

Inoltre AIMAG effettua, su richiesta e in occasione di manifestazioni, pulizie straordinarie di aree.

Le Amministrazioni, le Associazioni e gli Enti che hanno la responsabilità di tali eventi provvedono a richiedere e concordare le modalità e i tempi delle pulizie.

### SERVIZIO DI PULIZIA DELLE AREE VERDI

AIMAG effettua la pulizia delle aree verdi, dei giardini di proprietà delle Amministrazioni comunali nei comuni di Cavezzo, Carpi, Concordia, Mirandola e Soliera.

La pulizia comprende le seguenti attività;

- Pulizia dei vialetti pedonali;
- Raccolta carte;
- Vuotatura cestini;
- Raccolta siringhe.

La pulizia viene effettuata con una frequenza media di almeno 2 giorni alla settimana, esclusa la stagione invernale.

### LAVAGGIO DEI PORTICI

AIMAG effettua il lavaggio dei portici nei centri storici del Comune di Carpi.

Il lavaggio viene effettuato, di norma, una volta al mese.

## **GESTIONE IMPIANTI DI SMALTIMENTO E RECUPERO**

AIMAG provvede al trattamento, al recupero e allo smaltimento dei rifiuti raccolti.

L'azienda gestisce direttamente o attraverso società controllate:

- Impianto di compostaggio sito in Comune di Carpi, frazione di Fossoli
- Impianto di compostaggio sito a Massa Finalese
- Tred Carpi (recupero degli elettrodomestici dismessi e dei RAEE)
- Impianto trattamento rifiuti da imballaggi CARE in Comune di Carpi, frazione di Fossoli
- Discarica per rifiuti non pericolosi situata in Mirandola;
- Discarica per rifiuti non pericolosi situata in Medolla;
- Discarica per rifiuti non pericolosi situata a Carpi, frazione di Fossoli.

L'Azienda garantisce che la gestione di questi impianti viene effettuata mediante procedure atte a :

- evitare dispersioni dei rifiuti durante la selezione e il trattamento;
- evitare l'inquinamento diretto o indiretto di corpi idrici superficiali o sotterranei;
- smaltire correttamente i residui e i percolati;
- controllare le emissioni.

A tale riguardo AIMAG ha ottenuto la certificazione secondo le norme UNI EN ISO 9001:2008 per la progettazione, realizzazione e gestione di servizi ed impianti inerenti tra l'altro al ciclo integrato dei rifiuti (spazzamento, raccolta di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, centri di raccolta, trasporto di rifiuti urbani e speciali non pericolosi, compostaggio di rifiuti da raccolta differenziata del rifiuto urbano e di rifiuti speciali di origine agro industriale, selezione del rifiuto urbano indifferenziato e compostaggio della frazione umida).

AIMAG ha anche ottenuto la certificazione UNI EN ISO 14001:2004 per la gestione dei rifiuti negli impianti di discarica (via Valle 21 Fossoli (MO), via Campana 16 Medolla (MO), via Belvedere 5c Mirandola (MO) ), e per l'impianto di compostaggio (via Valle 21 FOssoli (MO)).

**APPENDICE****INDIRIZZI E NUMERI DI TELEFONO**

Ragione sociale: AIMAG S.p.A.

Centralino: tel n°0535.28111

Per richieste relative a pagamenti delle fatture altre richieste relative alla gestione del contratto d'utenza: n°verde 800 018405

Servizi per utenti con particolari necessità: tel. N. 800.018405

Indirizzo per l'invio di corrispondenza:

Ragione Sociale: AIMAG S.p.A.

Via: Maestri del Lavoro, 38

Località: Mirandola (MO)

codice Postale: 41037

Via Don Minzoni 1A

Carpi (MO)

41012

INDIRIZZO SITO WEB: <http://www.aimag.it>

POSTA ELETTRONICA: [info@aimag.it](mailto:info@aimag.it)

**SPORTELLI CLIENTI**

Via Maestri del Lavoro ,38 Mirandola (MO)

Via Alghisi 19, Carpi (MO) (temporaneamente via Don Minzoni 1A)

**SEDI OPERATIVE**

Via Watt, 2 Carpi (MO)

Via Maestri del Lavoro, 38 Mirandola (MO)