

Carta della qualità dei servizi

approvata con delibera del C.C. N°78 del 14/09/2021

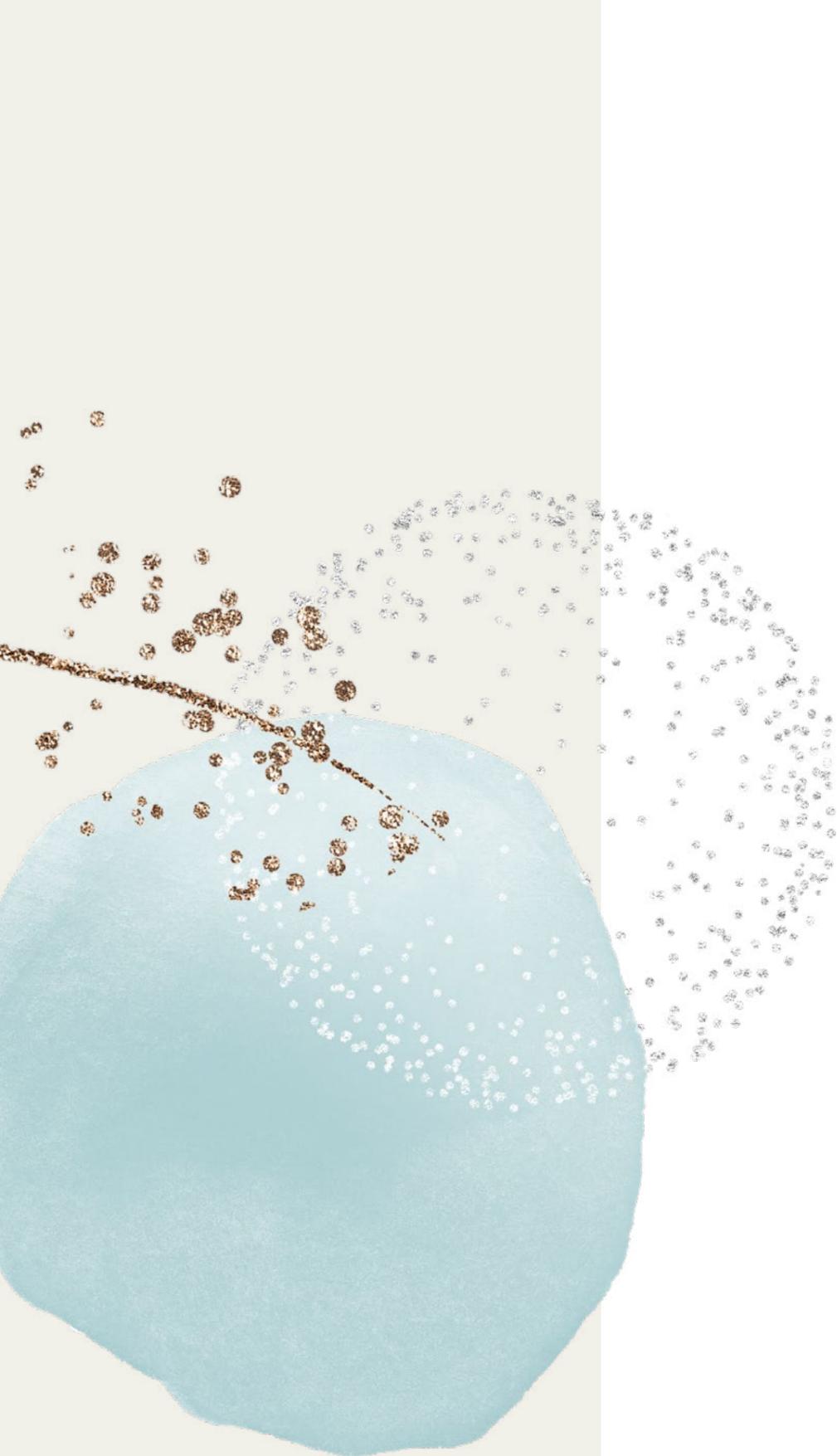
Gestione dei rifiuti Comune di Abbiategrasso

1° Edizione 2021



Indice

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI AMAGA S.P.A.	5
SEZIONE I – CARTA DEI SERVIZI	5
CHE COSA È	5
1.1 Dove trovarla	5
SEZIONE II – TUTELA DELL'UTENTE	6
2.1 Accessibilità alle informazioni	6
2.2 Reclami	7
SEZIONE III – SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE	8
3.1 Servizi erogati da Amaga in seguito all'affidamento disposto dal Comune di Abbiategrasso	8
3.2 Raccolta mediante Ecopunti	8
3.3 Raccolta differenziata “porta-porta”- modalità	9
3.4 Frequenza del servizio per zone	10
3.5 Caratteristiche dei contenitori standard	11
3.6 Modalità di raccolta rifiuti non conformi	11
3.7 Raccolta differenziata porta-porta su prenotazione: Racc, ingombranti e verde.	12
3.8 Ecocentro	12
3.9 Altre attività	14
SEZIONE IV – TARIFFA DEL SERVIZIO	15
4.1 Tariffa del servizio	15
4.2 Validità della Carta	15
SEZIONE V – BUONE PRATICHE E CONSIGLI UTILI	16
5.1 Regole utili per risparmiare sulla tariffa puntuale	16
5.2 Iniziative per riduzione rifiuti e risparmio	16
5.3 Per ottenere rifiuti zero	16
5.4 Consigli utili per una raccolta porta a porta più efficiente:	16



La Carta della Qualità dei Servizi di Gestione dei Rifiuti Amaga S.p.A.

AMAGA S.P.A. Azienda Municipalizzata Acqua e Gas di Abbiategrasso, è una multiutility, tradizionalmente legata al territorio di cui è naturale espressione ed ai Clienti locali, fornisce vari servizi pubblici primari.

Gestisce i servizi ambientali tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti.

Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio, cosiddetto di igiene urbana, sono stabiliti dal **Contratto di servizio con affidamento IN HOUSE**, sottoscritto tra AMAGA e il Comune di Abbiategrasso.

SEZIONE I – CARTA DEI SERVIZI

CHE COSA È

La Carta della Qualità dei Servizi è un documento destinato ai cittadini/utenti che illustra i servizi che AMAGA fornisce in base al suo Contratto di Servizio col Comune di Abbiategrasso e descrive le modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità e descrive le modalità con cui l'azienda ne garantisce la qualità. È una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e l'Ente Gestore: è infatti lo strumento grazie al quale il singolo cittadino conosce che cosa deve attendersi dall'Azienda e costituisce allo stesso tempo un mezzo per controllare che gli impegni siano rispettati.

1.1 Dove trovarla

La "Carta della Qualità dei Servizi" può essere scaricata direttamente da ciascun cittadino di Abbiategrasso ai seguenti link:

- www.comune.abbiategrasso.mi.it/aree-tematiche/ambiente del Comune di Abbiategrasso;
- www.amaga.it nella sezione "Gestione Servizi Ambientali" dell'Azienda AMAGA;

La stessa può inoltre essere richiesta gratuitamente in formato cartaceo presso:

- lo sportello URP del Comune di Abbiategrasso in Piazza Marconi, 1;
- lo sportello al pubblico di AMAGA in Via C. Cattaneo, 45.



SEZIONE II – TUTELA DELL'UTENTE

I rapporti tra i cittadini e l'Ente gestore sono basati su principi di uguaglianza ed imparzialità, sono cioè garantite:

- uniformità del servizio sul territorio a parità di condizioni tecniche;
- procedure amministrative semplici;
- informazioni esaustive, nel rispetto del principio di chiarezza e trasparenza;
- partecipazione dei cittadini e la possibilità di presentare suggerimenti ed osservazioni.

2.1 Accessibilità alle informazioni

Per accedere alle informazioni sul servizio svolto, l'Ente gestore mette a disposizione i seguenti modi:

Servizio	Come funziona
<p>SPORTELLLO AL PUBBLICO</p> <p>Domande su: tariffa puntuale, gestione servizi di raccolta, smaltimento rifiuti.</p> <p>Domande / inoltro di: reclami per mancato rispetto degli standard o per errori di conteggio sulle fatture; richieste di rimborso; nuove proposte;</p> <p>Stipula, variazione e disdetta contratti; Assegnazione e distribuzione contenitori e sacchi per raccolta differenziata Pagamento TARI; Indicazioni su quali pratiche richiedono la compilazione di moduli cartacei o elettronici</p>	<p>Indirizzo: Via C. Cattaneo, 45 - 20081 Abbiategrasso (MI) Giorni e orari di apertura: Lun. Mar. e Ven. 8.30 - 12.30; Mer. 14.00 - 18.00; Telefono: 02.94.01.86.1 E-mail: commerciale@amaga.it</p>
<p>SERVIZIO ECOCENTRO</p> <p>Domande su: Raccolta differenziata e conferimento rifiuti presso ecocentro.</p> <p>Segnalazioni su: disservizi di pulizia e raccolta rifiuti, conferimenti non corretti, discariche abusive, smaltimento, pronto intervento in casi di urgenza.</p> <p>Prenotazione: Servizio di raccolta domiciliare Ingombranti, RAEE, Verde, Pannolini. Servizi conto terzi Raccolta e smaltimento rifiuti speciali Verifica segnalazioni da App Riciclaro</p>	<p>Indirizzo: Via Fra Pampuri, Loc.tà Mendosio - 20081 Abbiategrasso (MI) Giorni e orari di apertura: Lun. 14.00 – 18.00; Mar. 13.00 – 18.30; Gio. (Solo Utenze Attività) 13.30 – 16.30; Ven. 14.00 – 18.00 Sab. 8.00 – 10.00/13.00 – 18.30. Telefono: 02.94.60.80.18 Per prenotazioni servizi domiciliari da Lun. a Ven. dalle 13.30 alle 16.30 Email: ecocentro@amaga.it</p>



Servizio	Come funziona
<p>APP RICICLARIO</p> <p>Funzionalità disponibili: Raccolte disponibili Calendario conferimenti Dizionario – Dove lo butto Centri di Raccolta Info e Contatti Assistenza Tecnica La Mia TARI Invia segnalazione Status Segnalazioni Bacheca del Riuso Scan Code Promemoria e News Memo sosta</p>	<p>Riciclaro è un'applicazione innovativa pensata per aiutare i cittadini e le utenze non domestiche nella corretta gestione dei propri rifiuti e nel reperire in modo semplice e chiaro le informazioni relative ai servizi attivi nel proprio comune. Una volta scaricato su uno smartphone o un tablet (Android o iOS) e impostato le preferenze su COMUNE e TIPOLOGIA DI UTENZA si potrà navigare nel menù, accedendo alle funzionalità disponibili.</p> 
<p>SITO INTERNET</p> <p>Informazioni sui servizi ambientali Novità e avvisi Modulistica e Regolamenti Altro</p> <p>Indirizzo e-mail</p>	<p>www.amaga.it</p> <p>amaga@pec.amaga.it</p>

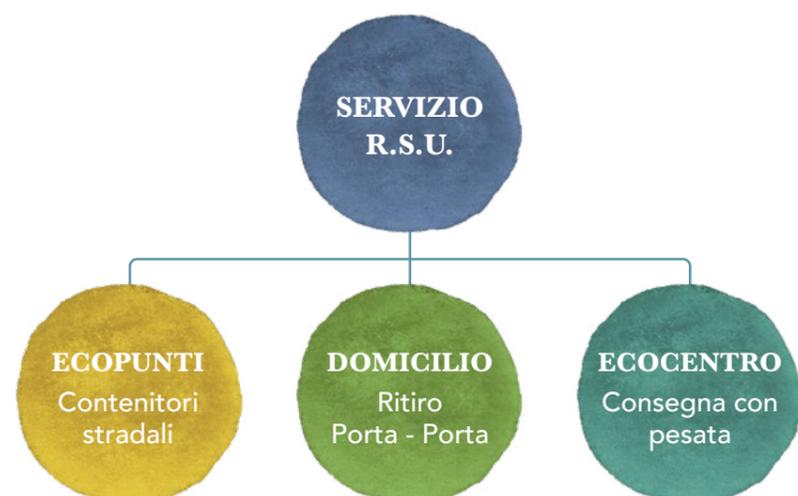
2.2 Reclami

L'UTENTE può segnalare le violazioni rispetto ai principi e agli standard contenuti in questa "Carta della Qualità dei Servizi" formulando un reclamo scritto ad AMAGA. Per facilitare l'utente è stato predisposto un modulo aziendale, presente nella Sezione V, il cui utilizzo non è obbligatorio ma raccomandato. L'utente può inoltrare le proprie segnalazioni scritte: per posta - per e-mail - consegnando il reclamo allo Sportello al Pubblico.

SEZIONE III – SERVIZI DI IGIENE AMBIENTALE

3.1 Servizi erogati da Amaga in seguito all'affidamento disposto dal Comune di Abbiategrasso

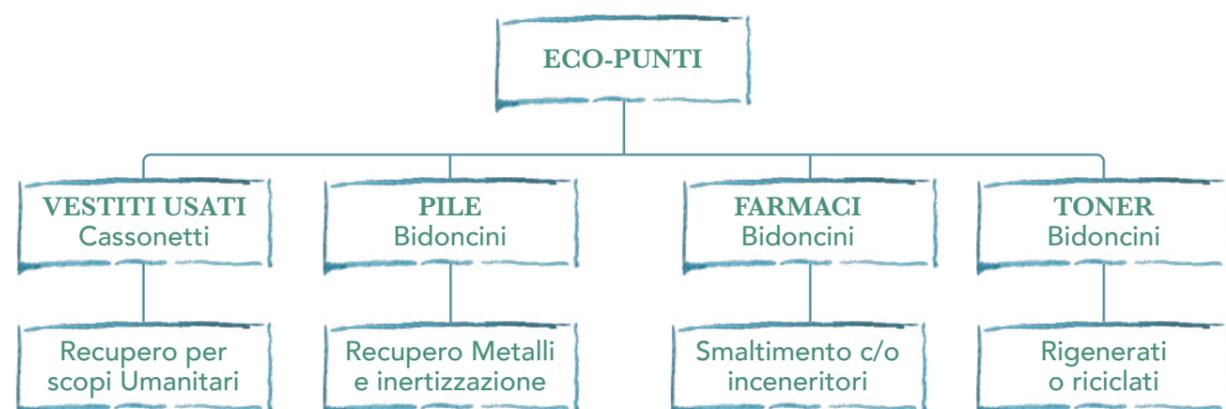
Il Contratto di servizio di Amaga con il Comune di Abbiategrasso prevede, tra gli altri, la fornitura di servizi di raccolta differenziata dei rifiuti urbani provenienti da abitazioni private ed attività ubicati nel territorio del Comune di Abbiategrasso.



3.2 Raccolta mediante Ecopunti

Il sistema con Ecopunti si limita esclusivamente alle tre frazioni **Vestiti Usati, Pile, Toner e Farmaci** che sono di scarsa rilevanza per quanto riguarda l'aspetto

quantitativo ma sono di grande importanza per quanto riguarda l'aspetto ambientale. Per la natura pericolosa dei rifiuti Pile e Farmaci i contenitori sono posizionati presso strutture presidiate e protette (scuole, farmacie, negozi di settore, uffici pubblici).



3.3 Raccolta differenziata "porta-porta" - modalità

Il sistema di raccolta prevalente è quello domiciliare, anche detto **"Porta-Porta"**. Con questo sistema vengono raccolte su tutto il territorio cittadino le seguenti frazioni:



Produzione rifiuti ad Abbiategrasso... da dove siamo partiti ad oggi!



3.4 Frequenza del servizio per zone

Di seguito è riportata la frequenza settimanale del servizio porta-porta:

Tipo di rifiuto	Tipo Raccoglitore	Modalità raccolta	Frequenza (gg lav.)
Resto	contenitore rigido MARRONE con TAG sacco trasparente Tariffa Puntuale	Porta-Porta	1 giorno su 6
Pannolini	sacco AZZURRO	Porta-Porta	1 giorno su 6 + 1 a richiesta su prenotazione
Organico	contenitore rigido VERDE	Porta-Porta	2 giorni su 6
Vetro e Lattine	contenitore rigido BLU	Porta-Porta	1 giorni su 6
Carta e Cartone	Sfusa, in borsa o scatolone di carta o contenitore rigido BIANCO	Porta-Porta	1 giorni su 6
Imballaggi in Plastica	Sacco o contenitore rigido GIALLO	Porta-Porta	1 giorni su 6

Manutenzione bidoncini e cassonetti

Lavaggio interno	Deve essere effettuata dal detentore del contenitore
Riparazione	Deve essere effettuata dall'Azienda, previa richiesta scritta dell'utente, nei seguenti tempi: <ul style="list-style-type: none"> • guasto lieve – entro 15 gg lavorativi • guasto grave – entro 5 gg lavorativi
Sostituzione	Deve essere effettuata dall'Azienda, previa richiesta scritta dell'utente, nei seguenti tempi: <ul style="list-style-type: none"> • entro 5 gg lavorativi



3.5 Caratteristiche dei contenitori standard

I contenitori che sono utilizzati per il sistema di raccolta rifiuti hanno caratteristiche differenti a seconda della frazione di rifiuto da conferire e del numero di utenze per numero civico.

I colori ufficiali dei contenitori sono i seguenti:

Frazione rifiuti	Colore contenitore
RESTO	MARRONE
PANNOLINI	AZZURRO/GRIGIO
IMBALLAGGI IN PLASTICA	GIALLO
CARTA E CARTONE	BIANCO
ORGANICO	VERDE
VETRO E METALLO	BLU
LETTIERE COMPOSTABILI (animali di casa)	VERDE

Tutte le nuove utenze riceveranno il materiale standard occorrente per il conferimento dei rifiuti e un opuscolo/calendario informativo contenente istruzioni circa la separazione e l'esposizione dei rifiuti giornalieri.

Non saranno raccolti dagli operatori i rifiuti conferiti in contenitori non standard.

Lo svuotamento di questi contenitori prevede l'uso di appositi automezzi dotati di container/compattatori e la frequenza di svuotamento dipende dalla capacità dei contenitori e dal grado di riempimento.

3.6 Modalità di raccolta rifiuti non conformi

Il personale di AMAGA addetto alla raccolta dei rifiuti urbani a domicilio, per ogni frazione di rifiuto conferito dalle utenze domestiche e non domestiche, procede ad un controllo qualitativo visivo su ciascun contenitore standard (contenitori rigidi o sacchi), prima dello svuotamento/prelievo, al fine di verificare la correttezza dei conferimenti e l'assenza di impurità.

È altresì obbligo dell'operatore segnalare tempestivamente ogni conferimento non conforme con la indicazione puntuale, ove possibile, del conferitore o comunque del luogo esatto, così da dar modo ad AMAGA di adottare gli opportuni provvedimenti.

I contenitori od i sacchi contenenti materiale non conforme o contaminato in misura tale da impedirne la valorizzazione e contaminare l'intero carico, non dovranno essere svuotati/raccolti dagli operatori e sugli stessi dovrà essere apposto un adesivo, approvato da AMAGA (come in Fig.1) riportante le motivazioni del mancato prelievo, nello specifico "Sacchetto dell'organico non biodegradabile", "Contenitori non standard", "Presenza di materiale non conforme" o "Altro" e in più sullo stesso, sarà indicata la giusta procedura che l'utente dovrà eseguire in seguito al mancato ritiro.

I contenitori/sacchi non prelevati dovranno essere ispezionati a campione nelle successive 48 ore dal servizio di spazzamento manuale al fine di individuare gli eventuali trasgressori. Eventuali indizi vanno segnalati al proprio responsabile che provvederà ad avvisare la Polizia Locale.

Il rifiuto non conforme sarà raccolto e smaltito nella frazione Resto-Indifferenziato.

A.M.A.G.A. spa
V.le C. Cattaneo, 45 - Abbiategrasso (MI)
Tel. 02 94.01.86.1

CONTROLLO VERIFICA QUALITÀ
ATTENZIONE
IL RIFIUTO NON È STATO RACCOLTO PER I SEGUENTI MOTIVI:

SACCHETTO DELL'ORGANICO NON BIODEGRADABILE
 CONTENITORI NON STANDARD
 PRESENZA DI MATERIALE NON CONFORME
 ERRATO GIORNO DI CONFERIMENTO
 ALTRO _____

COSA FARE?
1. IL CONTENITORE/RIFIUTO ESPOSTO NON CONFORME DEVE ESSERE RITIRATO A CURA DELL'UTENTE ENTRO 12 ORE
2. DEVE ESSERE RIMOSSO IL PROBLEMA CHE HA CAUSATO IL MANCATO RITIRO
3. IL CONTENITORE/RIFIUTO CON CARATTERISTICHE RISPONDENTI ALLE REGOLE VIGENTI PUÒ ESSERE ESPOSTO NEL PRIMO GIORNO UTILE DI RITIRO COME DA CALENDARIO
Per maggiori informazioni chiamare dalle 13.30 alle 16.00 il seguente numero 02/9406078

DATA _____ OPERATORE _____

Fig. 1. Adesivo "Rifiuti non conformi"

3.7 Raccolta differenziata porta-porta su prenotazione: Raee, ingombranti e verde.

I rifiuti che potranno essere conferiti su prenotazione e raccolti porta-porta sono gli ingombranti, i RAEE e il verde prenotando il servizio telefonicamente.

MODALITÀ RACCOLTA **FREQUENZA (GG LAV.)**

Ritiro a domicilio su prenotazione

Entro **15** giorni lavorativi dalla richiesta

3.8 Ecocentro

L'**Ecocentro di Via Fra Pampuri in loc.tà Mendosio di Abbiategrasso**, è un luogo custodito dove il cittadino deve portare tutti quei rifiuti che possono essere recuperati oppure quelli che possono costituire un pericolo per l'ambiente. In particolare presso l'Ecocentro di Abbiategrasso è possibile conferire gratuitamente le seguenti tipologie di rifiuto:

Tipologia rifiuto	Cod. CER	Descrizione
RIFIUTI CHE NON POSSONO ESSERE CONFERITI ALL'ECOCENTRO		
Resto	200108	Solo Organico proveniente dalla raccolta Porta-Porta – Non è possibile conferire all'Ecocentro questa frazione da parte di utenze domestiche e attività.
Resto "Indifferenziato"	200301	Solo Resto proveniente dalla raccolta Porta-Porta – Non è possibile conferire all'Ecocentro questa frazione da parte di utenze domestiche e attività.
Residui della Pulizia Stradale	200303	Solo Residui della Pulizia Stradale provenienti dal servizio di pulizia meccanica, manuale e dei cestini portarifiuti. Non è possibile conferire all'Ecocentro questa frazione da parte di utenze domestiche e attività.



Tipologia rifiuto	Cod. CER	Descrizione
RIFIUTI CHE POSSONO ESSERE CONFERITI ALL'ECOCENTRO		
Vetro	150107	Bottiglie, stoviglie, vasetti per conserve, damigiane, lastre e specchi di vetro.
Carta e Cartone	200101	Giornali, periodici, libri, cataloghi, cartoni, sacchetti di carta, tetrapak.
Metalli e Alluminio	200140	Metalli in genere, carcasse di elettrodomestici, reti, recipienti, lattine per bibite, barattoli in banda stagnata puliti e lavati.
Imballaggi in Plastica	150102	Contenitori per liquidi, buste e sacchetti per alimenti, vaschette e contenitori per alimenti, reti per frutta e verdura, pellicola per alimenti, blister e contenitori rigidi, buste di plastica, film plastici.
Plastica	200139	Le plastiche dure sono definite come materiali plastici "rigidi" che NON possono essere riciclati nella catena di riciclaggio standard. Si tratta di plastiche che costituiscono larga parte degli oggetti di uso quotidiano e comprendono: tubi, prodotti non alimentari legati a contenitori, giocattoli, secchi e casse di plastica, stoviglie monouso, cornici, targhe, piastre, ecc.
Pneumatici	160103	Oggetti in gomma naturale e sintetica, copertoni e camere d'aria di biciclette, ciclomotori e auto di utenze domestiche.
Ingombranti	200307	Mobili, materassi, oggetti di uso domestico di dimensione tale da non essere contenuti in sacchi o bidoncini.
Inerti	170904	Materiale di risulta da piccole manutenzioni edili, lavandini, piatti, ecc.
RAEE - R1	200123*	Apparecchiature per lo scambio di temperatura con fluidi - Frigoriferi, condizionatori, congelatori, ecc.
RAEE - R2	200136	Grandi Apparecchiature - Lavatrici, lavastoviglie, cappe, forni, ecc.
RAEE - R3	200135*	TV e Monitor - Televisori e schermi a tubo catodico, LCD o plasma, ecc.
RAEE - R4	200136	IT e Consumer electronics, apparecchi di illuminazione, PED e altro - computer e apparecchi informatici, telefoni, apparecchi di illuminazione, pannelli fotovoltaici, ecc.
RAEE - R5	200121*	Sorgenti Luminose - lampadine a basso consumo, lampade e led, lampade a neon, lampade fluorescenti, ecc.
Verde	200201	Sfalci d'erba, foglie, ramaglie, e residui di potature.
Legno	200138	Cassette, rami, mobili, pallets, compensato e truciolati.
Legno	150103	Imballaggi in Legno.
Imballaggi Misti	150106	Imballaggi di materiali misti.
Indumenti smessi	200110	Abiti, cappelli, borse, maglieria, coperte, biancheria, scarpe puliti.
Batterie	200133*	Accumulatori al Piombo esausti
Pile	200133*	Pile
Contenitori di prodotti pericolosi	200127*	Barattoli, sacchetti, secchielli per colle, vernici, solventi.
Toner	080317*	Inkjet, toner e nastri
Farmaci scaduti	200132	Farmaci scaduti o inutilizzati
Oli e Grassi Vegetali e Animali	200125	Oli e Grassi Vegetali e Animali
Oli Minerali	200126*	Oli Minerali esausti

REGOLAMENTO INTERNO PER IL CONFERIMENTO IN ECOCENTRO

Il personale esterno, nell'area dell'Ecocentro, è tenuto all'adozione delle seguenti prescrizioni:

1. **È vietato conferire all'Ecocentro le frazioni "Resto-Indifferenziata", "Organico" e "Pannolini" e i rifiuti non presenti nell'elenco dei "Rifiuti che possono essere conferiti all'Ecocentro".**
2. Gli utenti devono transitare presso la guardiola per consentire l'ispezione del materiale agli operatori dell'Ecocentro;
3. La velocità massima consentita è di 15 km/h;
4. È vietato fumare in tutta l'area dell'Ecocentro;
5. È obbligatorio rispettare la segnaletica di sicurezza affissa nell'Ecocentro;
6. È consentito l'ingresso ad un solo veicolo per volta, ed è assolutamente vietato muoversi all'interno dell'Ecocentro senza essere accompagnati dal personale;
7. Non è consentita la permanenza in Ecocentro di utenti, se non per effettuare le operazioni di scarico e pesatura dei rifiuti conferiti.
8. I rifiuti devono essere già suddivisi per tipologia: rifiuti non suddivisi verranno respinti.
9. I rifiuti non compresi nella Carta Servizi non possono essere conferiti presso l'Ecocentro: i rifiuti non conformi verranno respinti;
10. I rifiuti di piccole dimensioni non riciclabili e non ingombranti, ovvero che possono essere contenuti in un sacco trasparente o nel bidoncino marrone per la frazione "Resto", non possono essere conferiti presso l'Ecocentro: rifiuti non conformi verranno respinti.
11. È vietato abbandonare rifiuti fuori dagli appositi contenitori ed effettuare cernita e recupero di qualsiasi tipo di materiale: tale attività non autorizzata comporterà l'intervento della Polizia Locale per i conseguenti provvedimenti.
12. Conferimenti con mezzo diverso dalla autovettura trasporto persone, escluse biciclette e motocicli, devono essere preventivamente autorizzati facendone richiesta al n° 0294608018
13. Le attività, come disposto dal DLGS 205/2010 art. 193, possono conferire un massimo di 30 kg in modo saltuario e fino ad un totale di 100 kg/anno.

3.9 Altre attività

Tra le altre attività dell'Azienda rientrano i seguenti servizi:

- Raccolta foglie;
- Pulizia mercato;
- Servizio ecovigilanza;
- Spazzamento neve;
- Reperibilità per interventi di emergenza sul territorio;
- Servizi di raccolta rifiuti e pulizia in occasione di manifestazioni e ricorrenze particolari;
- Servizi a pagamento;
- Verifica e rimozioni di rifiuti abbandonati sul territorio in aree pubbliche;
- Eco-Punto mobile.

SEZIONE IV – TARIFFA DEL SERVIZIO

4.1 Tariffa del servizio

Dal 2014 il Comune di Abbiategrasso applica la **TARIFFA PUNTUALE**.

La tariffa è dovuta da chiunque, persona fisica o giuridica, possieda, occupi o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte ad uso privato o pubblico, a qualsiasi uso adibiti esistenti nel territorio comunale, che producano rifiuti urbani e/o assimilati, con vincolo di solidarietà tra i componenti del nucleo familiare e tra coloro che usano in comune i locali e le aree stesse. Per utenze domestiche si intendono tutti i locali destinati a civile abitazione, mentre per utenze non domestiche tutti i restanti locali ed aree soggetti a tariffazione, tra cui le comunità, le attività agricole e connesse, commerciali, artigianali, industriali, professionali e le attività produttive in genere, le scuole, gli ospedali, le case di riposo e ospizi, circoli e associazioni culturali- politiche, ecc.

Le tariffe sono articolate per le utenze domestiche e per quelle non domestiche, quest'ultime a loro volta suddivise in categorie di attività con omogenea potenzialità di produzione di rifiuti.

Le tariffe si compongono di una quota determinata in relazione alle componenti essenziali del costo del servizio di gestione dei rifiuti, riferite in particolare ai costi comuni di gestione e amministrativi, agli investimenti per le opere ed ai relativi ammortamenti (**quota fissa**), e da una quota rapportata alle quantità di rifiuti conferiti e al servizio fornito (**quota variabile**).

Il sistema di rilevazione della produzione dei rifiuti, metodo volumetrico indiretto, introdotto dal Comune, consente di applicare la **TARIFFA PUNTUALE** secondo quanto previsto dal DPR 158/99 e dal D.M. 20 aprile 2017.

Il servizio è organizzato in modo da realizzare la differenziazione dei rifiuti e consentire la misurazione della frazione rifiuti indifferenziati, che determinata con metodo a transponder applicati su contenitori rigidi. L'identificazione del conferimento dei rifiuti urbani, frazione rifiuti indifferenziati "Resto", avviene mediante l'utilizzo di RFID tag, applicati ai contenitori. Con l'applicazione del sistema, avviene l'associazione del codice RFID tag all'utente, attribuendo inoltre il volume del contenitore utilizzato. Mediante un lettore RFID, posto sui mezzi dedicati alla raccolta rifiuti, viene rilevato il conferimento del rifiuto.

Le fasi successive alla lettura, che portano alla fatturazione all'utente dei rifiuti conferiti, sono automatizzate e non richiedono alcun intervento manuale. La quantità prodotta da ogni singola utenza sarà calcolata determinando il peso specifico medio per periodo di fatturazione. Possono essere utilizzati contenitori condominiali e per questo la quantità totale sarà distribuita su tutti gli utenti condominiali in relazione ad un coefficiente di produttività reale di Abbiategrasso calcolato sul numero di componenti del nucleo familiare.

4.2 Validità della Carta

Gli utenti sono informati delle eventuali revisioni della Carta tramite gli strumenti informativi di cui al precedente paragrafo relativo all'Informazione.

La Carta ha validità triennale e va rivista e aggiornata, tenendo conto della consultazione con le associazioni di tutela degli utenti e consumatori ed in coerenza con quanto stabilito nel contratto di servizio in relazione alle modalità di revisione degli standard.

SEZIONE V – BUONE PRATICHE E CONSIGLI UTILI

AMAGA si impegna da anni a sviluppare e realizzare progetti tesi alla sensibilizzazione dei cittadini su tematiche ambientali con lo scopo di:

- diffondere ed incentivare **buone pratiche** per la riduzione di rifiuti;
- realizzare corsi per la pratica del **compostaggio domestico**;
- proporre progetti e azioni virtuose in grado di **minimizzare gli sprechi** ed ottenere importanti **riduzioni della spesa familiare**;
- coinvolgere le scuole nelle **iniziative di informazione**, conoscenza e sensibilizzazione;
- **favorire il dialogo tra i cittadini, le comunità straniere, le aziende, e l'Amministrazione comunale** sui temi dell'ambiente e dei servizi.

“Dobbiamo imparare a restituire alla natura la ricchezza che le chiediamo in prestito”

Barry Commoner

5.1 Regole utili per risparmiare sulla tariffa puntuale

- Fai una corretta raccolta differenziata: separa al meglio i tuoi rifiuti.
- Riduci la quantità dei rifiuti: è importante ridurre soprattutto la quantità dei rifiuti indifferenziati: migliori l'ambiente e contieni i costi della bolletta!
- Esponi il contenitore marrone solo quando è pieno.
- Porta all'Ecocentro le frazioni valorizzate (carta, plastica, vetro e metalli)

5.2 Iniziative per riduzione rifiuti e risparmio

- **Compostaggio Domestico:** consiste nel riutilizzare gli scarti organici per la produzione di terriccio, il compost. È prevista una riduzione della tariffa sui rifiuti pari al 20% per gli utenti che praticano questa tecnica e che abbiano frequentato lo specifico corso di formazione.
- **Pannolini Lavabili**
- **Acqua del rubinetto**
- **Ecofeste**
- **Spesa intelligente**
- **Prodotti alla spina**
- **Riusa e Ripara**
- **Uso di bidoncini areati e sacchetti di carta:** l'intero cestello è composto da listelli di plastica distanziati tra loro in modo tale da garantire un continuo apporto di ossigeno all'interno del sacchetto. Il continuo passaggio d'aria è infatti il naturale carburante che alimenta il processo di "COMPOSTAGGIO" dei rifiuti alimentari presenti nel sacchetto, rendendoli asciutti e privi di cattivi odori, per effetto dell'evaporazione dei liquidi in essi contenuti, e riducendone sensibilmente il peso. In due giorni circa del 17% ed in tre giorni del 22%.



5.3 Per ottenere rifiuti zero

- Ripensare e innovare i prodotti del domani con una visione di design sistemico;
- Da Rifiuti a Risorse – Separazione alla fonte;
- Minimizzare l'impiego di imballaggi;
- Sostituire gli imballaggi non riciclabili o difficilmente riciclabili;
- Promuovere l'uso di contenitori a rendere in vetro o plastica infrangibile;
- Utilizzare ove possibile materiale riciclato per realizzare il packaging al posto di materia vergine;
- Adottare un sistema di marcatura/etichettatura degli imballaggi;
- Nei punti vendita della GDO: introdurre nel proprio assortimento prodotti a basso impatto ambientale comunicandone nei punti vendita il valore aggiunto per orientare il mercato in senso ecologico;
- Nei punti vendita della GDO: eliminare l'over packaging, e gli imballaggi non (o difficilmente) riciclabili;
- Nei punti vendita della GDO: favorire un cambio di abitudini che spinga i cittadini consumatori al riutilizzo di contenitori portati da casa;
- Nei punti vendita della GDO: inserire e valorizzare nell'assortimento prodotti adatti all'uso multiplo provvisti di ricariche;
- Evita l'utilizzo di prodotti "usa e getta", hanno un ciclo di vita breve, lo dice la stessa definizione: diventano rifiuto dopo un solo utilizzo;
- Riutilizza i materiali: carta da recupero, cartoni da imballaggio, bottiglie, barattoli di vetro, contenitori in plastica... possono avere una seconda vita;
- Usa per la spesa borse in tela o sacchetti riutilizzabili;
- Bevi l'acqua del rubinetto o utilizza i punti acqua Smat: l'acqua del rubinetto è sicura, economica, ecologica, eviterai il consumo di molte bottiglie in plastica;
- Acquista prodotti sfusi o con un imballaggio a basso impatto ambientale;
 - imballaggi poco voluminosi;
 - imballaggi realizzati con materiali riciclabili provenienti da riciclo;
 - imballaggi costituiti da un solo materiale o da più materiali facilmente separabili;
- Scegli prodotti di stagione e a km 0 potrai risparmiare in carburante ed emissioni di CO2;
- Fai circolare oggetti in buono stato che non usi più, donare e scambiare è meglio di buttare! Usa la "Bacheca del riuso" sull'applicazione "Riciclario";
- Acquista solo ciò che davvero ti serve e userai!

5.4 Consigli utili per una raccolta porta a porta più efficiente:

- Esponi il contenitore quando è pieno;
- Utilizza solo contenitori standard, come da Regolamento d' Igiene Urbana, forniti dal Comune o dall'Ente gestore del servizio.
- Esponi i contenitori di raccolta in posizione ben visibile, in prossimità della tua abitazione o attività sul marciapiede e sul piano strada, la sera prima del giorno indicato sul calendario;
- Ciascun utente, in seguito allo svuotamento del contenitore da parte dell'operatore, dovrà ritirare il proprio contenitore e riporlo nella propria area privata.

Per maggiori informazioni consultare la versione integrale della Carta della Qualità dei Servizi.



AMAGA S.p.A.

Sede legale:
Viale C. Cattaneo 45
20081 - Abbiategrasso (MI)

www.amaga.it



www.facebook.com/AMAGASOCIAL/