

## CARTA DEI SERVIZI

AGSM AIM Ambiente, controllata da Agsm Aim SpA, una delle principali multiutility a livello nazionale, opera da oltre 30 anni nei settori del recupero, trattamento e smaltimento rifiuti speciali e urbani, ritagliandosi negli ultimi anni spazi importanti in questa attività.

AGSM AIM Ambiente offre una vasta gamma di servizi e si propone, inoltre, come punto di riferimento nel settore delle bonifiche e ripristino dei siti inquinati, intervenendo in tutte le fasi in cui si articola la bonifica.

Attraverso l'impianto di proprietà e le numerose collaborazioni attive con primarie società di trattamento rifiuti, è in grado di gestire ogni tipologia di rifiuto prodotto, sia esso pericoloso che non; in questo senso AGSM AIM Ambiente da consulenze per una più corretta gestione del conferimento dei rifiuti derivanti dalle diverse attività produttive

### **Mission**

Il Piano industriale prevede uno sviluppo che coniughi la crescita, il consolidamento e il posizionamento competitivo nei suoi servizi alle Aziende – target principale e core business – con la responsabilità d'impresa e l'ottimizzazione di prodotto e risultato. A questo proposito AGSM AIM Ambiente, oltre a studiare possibili servizi aggiuntivi ed efficientare la filiera aziendale per rendersi più competitiva, si adopera per promuovere e sensibilizzare a buone pratiche che, a partire dalle realtà Corporate servite, ricadano positivamente sulla consapevolezza e sui comportamenti individuali.

Nel 2023, AGSM AIM Ambiente, ha dato vita al progetto “eCO2centrO2”, un'iniziativa voluta per la creazione di serbatoi verdi per il sequestro della CO2 e la remissione di O2 nell'ambiente. Con la messa a disposizione di terreni da parte di 4 Comuni della Provincia Veronese e del terreno di proprietà retrostante l'impianto di lavorazione, verranno messe a dimora circa 500 piante di Paulownia con la capacità di catturare e stoccare 50 tonnellate/anno di CO2.

### **Filosofia**

La responsabilità sociale d'impresa e la sostenibilità ambientale sono le linee guida di AGSM AIM Ambiente nell'offerta dei servizi alle aziende. L'offerta più competitiva deve rispettare il nostro sempre più fragile ecosistema e per questo, congiuntamente ai servizi, offriamo consulenze per l'ottimizzazione del conferimento. E in questo senso proponiamo consulenze per una più corretta gestione del conferimento rifiuti a valle. Offriamo competenze e chiediamo una collaborazione che si potrà tradurre anche in risparmio per i nostri clienti. Se si conferisce meglio si risparmia. Insomma, nel nostro piccolo, un'eco-rivoluzione che prevede, appunto, anche l'efficientamento degli stessi impianti di AGSM AIM Ambiente, proprio nell'ottica del nuovo paradigma dell'Economia Circolare e per divenirne un esempio, all'interno della rete Agsm Aim SpA.

### **I nostri clienti**

Forse mai come in questo momento, in cui gettare la spazzatura è diventato un evento che scandisce le nostre giornate, possiamo riflettere su quanto la raccolta di rifiuti sia un servizio

pubblico essenziale e delicato. Target principale e core business di AGSM AIM Ambiente sono tutte le aziende che producono scarti industriali.

#### **Servizi offerti**

#### **Raccolta**

- Servizio di noleggio container*
- Servizio di ritiro con polipo idraulico*
- Container chiusi*
- Container a tenuta stagna*
- Press container*
- Container scarrabili di varie cubature*

#### **Stoccaggio**

- Superficie di 17658 mq di cui 4508 coperti*
- Linea trattamento e selezione rifiuti*
- Linea pressatura carta e materiali da recupero*
- Linea mobile triturazione rifiuti*

#### **Recupero**

- Rifiuti industriali*
- Recupero carta e cartone*
- Recupero materiali plastici*
- Rifiuti pericolosi e non*
- Bonifiche di siti inquinati*
- Bonifiche amianto*
- Recupero materiali ferrosi e non*
- Distruzione documenti con rilascio certificato*

#### **Analisi**

- Campionamento ed analisi rifiuti liquidi tramite laboratorio accreditato*
- Campionamento ed analisi rifiuti solidi tramite laboratorio accreditato*

#### **Rapporto con i clienti**

La comunicazione risulta di fondamentale importanza nei rapporti tra azienda e fruitori dei servizi erogati. AGSM AIM Ambiente garantisce la massima diffusione delle informazioni sui servizi erogati.

Coinvolgere il cliente nel processo di gestione consente di migliorare il servizio predisponendo rimedi, azioni correttive e/o preventive, utili a migliorare la soddisfazione e il consenso.

Il cliente può accedere alle informazioni attraverso vari canali:

- sito web: [AGSM AIM Ambiente](#)
- PEC: [ambiente@pec.agスマim.it](mailto:ambiente@pec.agスマim.it)

#### **La gestione dei reclami**

Coloro che preferiscono inoltrare un reclamo scritto, attinente al servizio svolto, possono avvalersi del Modulo Reclamo (scaricabile dal sito web) che, debitamente compilato, deve essere inviato all'azienda.

AGSM AIM Ambiente fornirà una risposta scritta entro 10 giorni lavorativi dalla data di registrazione dell'Ufficio Protocollo, ad eccezione dei reclami anonimi, per i quali non viene garantito alcun riscontro.

Nel caso siano necessarie ulteriori verifiche per completare la risposta, a seguito di un primo riscontro, AGSM AIM Ambiente si riserva di disporre di ulteriori giorni lavorativi per recuperare gli eventuali nuovi elementi utili.

La gestione e la raccolta dei reclami viene analizzata tramite un indicatore specifico.