

FASCICOLO INFORMATIVO
REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

ESA-Com SpA

Via Labriola, 1 – 37054 – Nogara (Vr)
Tel. +39 0442 51 10 45 - Fax +39 0442 51 35 63
C.F e P.I. 03062710235 - ATECO 2007: 38.11.00
Posizione INAIL: 6053346/33
Matricola INPS: 900761617 / 9007928665
www.esacom.it
info@esacom.it - esacomspapec@esacom.eu



Erogazione servizi pubblici locali di raccolta e trasporto rifiuti pericolosi e non pericolosi "in house"; intermediazione di rifiuti pericolosi e non pericolosi. Manutenzione e gestione del verde pubblico comunale "in house". Servizi di disinfestazione e sanificazione. Servizi cimiteriali. Svolgimento servizi strumentali a favore dei soci affidatari

Fascicolo Informativo



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

1	PRESENTAZIONE ESA-COM SPA.....	3
1.1	Struttura societaria	3
1.2	Flusso aziendale	5
1.3	Siti Aziendali.....	6
1.3.1	Sito di Nogara – via Labriola	6
1.3.2	Sito di Nogara – via Stellini	8
1.3.3	Sito di Zevio – via dell’Industria	9
1.3.4	Sito di San Giovanni Lupatoto – via San Sebastiano	10
1.3.5	Sito di Terrazzo – via Torrano	11
1.3.6	Sito di Nogara – via trevisani	12
1.4	Struttura organizzativa.....	13
1.5	Sistemi di Gestione e Certificazioni	14
2	STRUTTURA DEI SERVIZI.....	17
2.1	Gestione dei rifiuti	17
2.1.1	Il sistema di raccolta	17
2.1.2	Descrizione delle frazioni di rifiuto oggetti di raccolta differenziata	18
2.1.3	I servizi di base	18
2.1.4	Attrezzature impiegate – mezzi di raccolta	22
2.1.5	Attrezzature impiegate – contenitori per la raccolta	23
2.1.6	Gestione difformità in fase di conferimento e/o di erogazione del servizio	24
2.2	Gestione del verde urbano	26
2.2.1	I servizi di base	26
2.2.2	Attrezzature impiegate – mezzi	26
2.3	Disinfestazione	27
2.3.1	I servizi di base	27
2.3.2	Attrezzature impiegate – mezzi	27
2.4	Servizi Cimiteriali.....	28
2.4.1	I servizi di base	28
2.5	Servizi Sanificazione	28
2.5.1	I servizi di base	28
3	RAPPORTI CON L’UTENZA	29
3.1	Trasparenza e semplificazione	29
3.2	Punti di contatto	29
3.2.1	Sportello	29
3.2.2	Call Center	30
3.2.3	Comunicazioni con gli utenti e le parti interessate	30
4	LA GESTIONE DELLA SICUREZZA IN AZIENDA	31
4.1	I ruoli	31
4.1.1	DATORE DI LAVORO	31
4.1.2	RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE	31
4.1.3	MEDICO COMPETENTE	31
4.1.4	RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI DELLA SICUREZZA	31
4.1.5	PREPOSTI	31
4.1.6	LAVORATORI	31
4.2	Documento di Valutazione dei Rischi (DVR).....	32
4.3	Dotazione DPI	33
4.4	Dotazione Indumenti	38
5	COME SI DIFFERENZIANO E COME SI CONFERISCONO I RIFIUTI	39
5.1	Plastica & Lattine	39
5.1	Secco Indifferenziato	40
5.2	Umido Organico	41
5.3	Carta - Cartoni	42
5.4	Verde.....	42
5.5	Vetro	43
5.6	INGOMBRANTI	43
5.7	R.U.P. etichettati “T” e/o “F”	43
5.8	R.U.P. medicinali	44
5.9	R.U.P. pile.....	44
6	NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO IN SERVIZIO	44

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

1 PRESENTAZIONE ESA-COM SPA

1.1 Struttura societaria

ESA-Com SpA nasce il 26 luglio 2000 con atto notarile del Dott. Lucio Lombardi di Isola della Scala (VR).

La natura della società è interamente a capitale pubblico, partecipata direttamente da Enti Pubblici o Società a capitale interamente pubblico.

ESA-Com SpA ha per oggetto l'organizzazione, la gestione e l'esecuzione in proprio o a mezzo di terzi di servizi in materia ambientale.

Ad essa sono affidate attività di:

- raccolta e trasporto rifiuti solidi urbani
- servizio di gestione del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi (TARI)
- servizi complementari anche di pulizia e spazzamento sul territorio dei Comuni gestiti
- servizi di disinfestazione
- servizio di gestione del verde pubblico
- servizi cimiteriali



(*) Il servizio raccolta Covid-19 è stato introdotto come risposta contingente all'emergenza pandemica.

In ottemperanza alla normativa vigente, ESA-Com SpA è affidataria di servizi pubblici locali in "house providing": gli Enti Pubblici, che possiedono una partecipazione al Capitale Sociale della Società, possono affidare ad essa direttamente la gestione del servizio pubblico locale a rilevanza economica, esercitando il c.d. "controllo analogo".

Nel futuro di ESA-Com, si prevede l'affidamento del servizio da parte di ulteriori Comuni, che portino il bacino di utenza in espansione. Tale traguardo permetterà alla società di ottimizzare sia dal punto di vista della distribuzione dei costi fissi, che dell'attuale struttura operativa, la spesa annuale per conto del comune.

Come già specificato, ESA-Com SpA effettua servizio di raccolta e trasporto rifiuti, gestione del tributo comunale sui rifiuti e sui servizi, servizi di pulizia e spazzamento, servizi di disinfestazione, gestione del verde pubblico e servizi cimiteriali, in house; la società, qualora vi siano diverse necessità operative, gestisce attraverso società esterne, le seguenti attività:

- Smaltimento rifiuti – ESA-Com SpA effettua esclusivamente servizio di raccolta e trasporto. L'attività di smaltimento viene effettuata attraverso conferimento dei rifiuti ad impianti di raccolta/smaltimento autorizzati;
- Manutenzione Veicoli – l'appalto di tale aspetto viene seguito attraverso aggiudicazione di appalto.
- Selezione del personale interinale

L'operatività aziendale è gestita attraverso 6 siti:

- **Sito 1**
Sito destinato alle attività direzionali ed organizzative (via Labriola - Nogara – Verona)
- **Sito 2**
Sito destinato al deposito dei veicoli (via Stellini – Nogara – Verona)

FASCICOLO INFORMATIVO

REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025

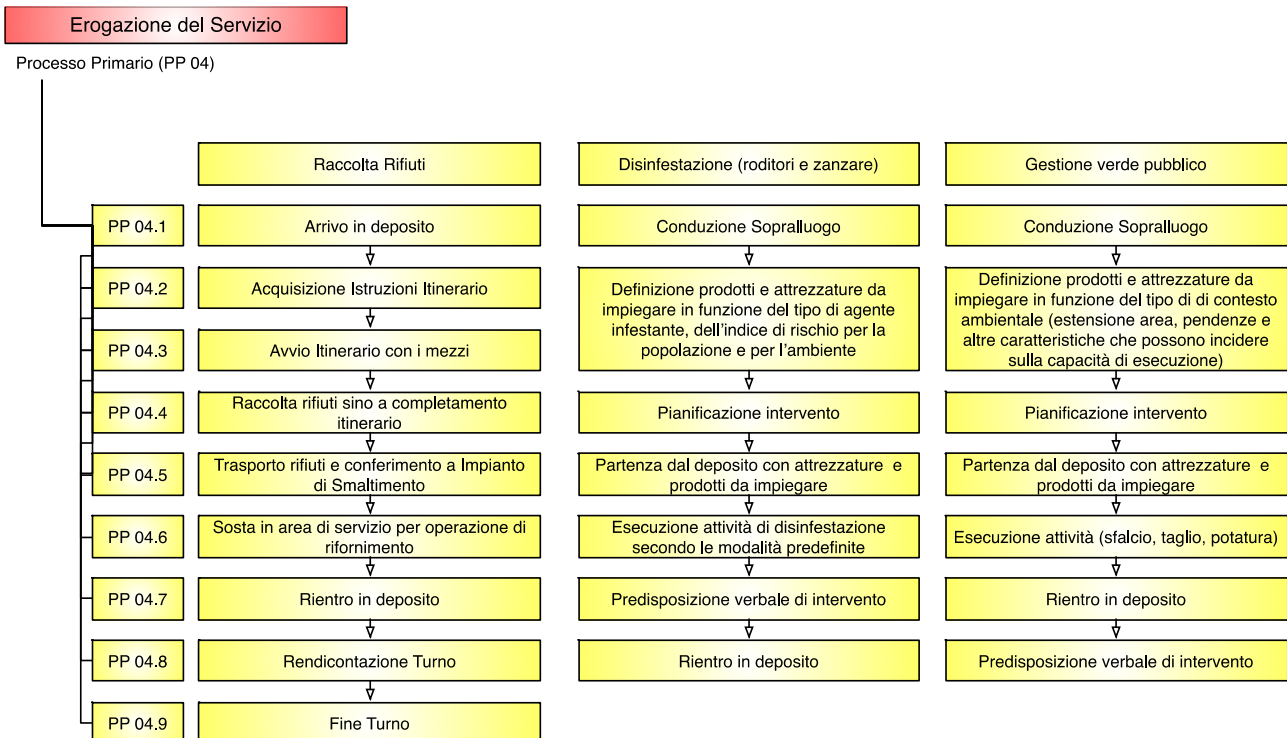
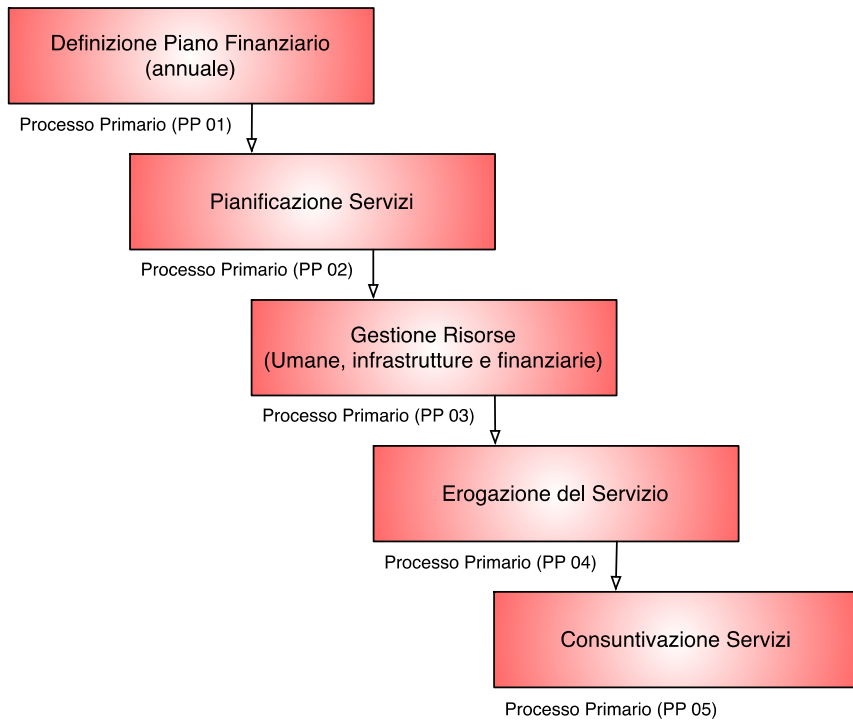


Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

- **Sito 3**
Sito destinato alle attività organizzative (via dell'Industria - Zevio – Verona)
- **Sito 4**
Sito destinato al deposito dei veicoli (via San Sebastiano – San Giovanni Lupatoto – Verona)
- **Sito 5**
Sito destinato al deposito dei veicoli (Via Torrano, 37 - Terrazzo)
- **Sito 6**
Sito destinato al deposito dei veicoli (Via trevisani, 05 - Nogara)

Responsabile Redazione A. Giovanati	Responsabile Verifica S. Ceriani	Responsabile Approvazione M. Barbati
---	--	--

1.2 Flusso aziendale



FASCICOLO INFORMATIVO

REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione A. Giovanati	Responsabile Verifica S. Ceriani	Responsabile Approvazione M. Barbati
---	--	--

1.3 Siti Aziendali

1.3.1 Sito di Nogara – via Labriola



FASCICOLO INFORMATIVO

REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025

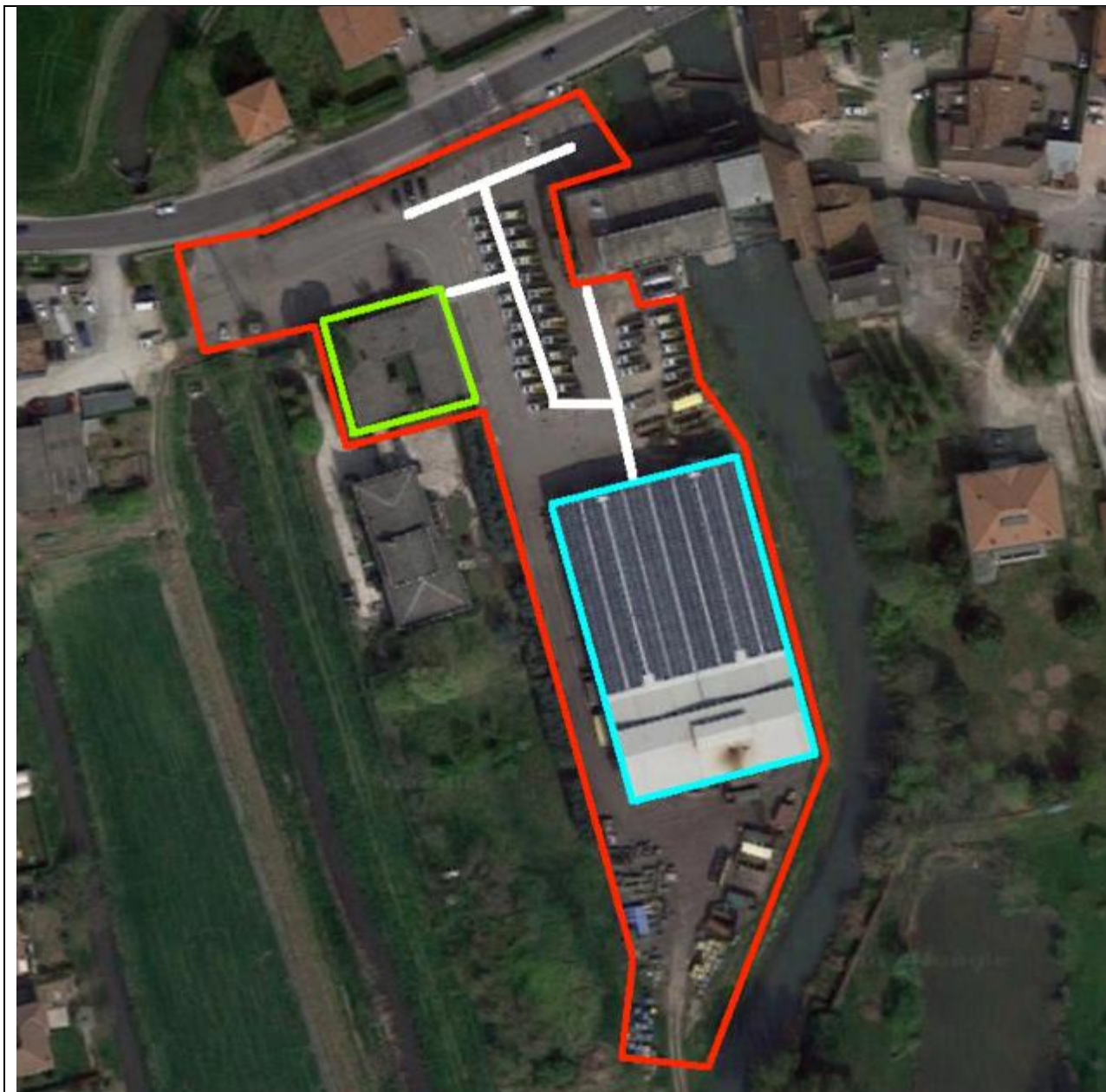


Responsabile Redazione A. Giovanati	Responsabile Verifica S. Ceriani	Responsabile Approvazione M. Barbati
---	--	--



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

1.3.2 Sito di Nogara – via Stellini



Nell'immagine sopra riportata, si evidenzia con il tratto verde, l'area di lavoro in cui avviene la circolazione dei veicoli in entrata ed uscita dal deposito (tale area è condivisa nella viabilità interna con gli eventuali mezzi delle altre strutture presenti nel sito).

Si specifica che tali ambienti si suddividono ulteriormente in due aree, ovvero:

area 1 (area evidenziata in colore viola): area di deposito mezzi

area 2: (area evidenziata in colore rosso): all'interno di tale struttura, una porzione dell'unità immobiliare è utilizzata da ESA-Com SpA. L'utilizzo di tale ambiente (regolamentato da contratto di affitto) prevede area uso spogliatoi per i lavoratori ed area ufficio.

Responsabile Redazione A. Giovanati	Responsabile Verifica S. Ceriani	Responsabile Approvazione M. Barbati
---	--	--

1.3.4 Sito di San Giovanni Lupatoto – via San Sebastiano



Nell'immagine sopra riportata, si evidenzia con il tratto verde, l'area di lavoro in cui avviene la circolazione dei veicoli in entrata ed uscita dal deposito.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

1.3.5 Sito di Terrazzo – via Torrano

Sito 5

Sito destinato al deposito dei veicoli (Via Torrano, 37 - Terrazzo)



Nell'immagine sopra riportata, si evidenzia con il tratto verde, l'area di lavoro in cui avviene la circolazione dei veicoli in entrata ed uscita dal deposito.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

1.3.6 Sito di Nogara – via trevisani

Sito 6

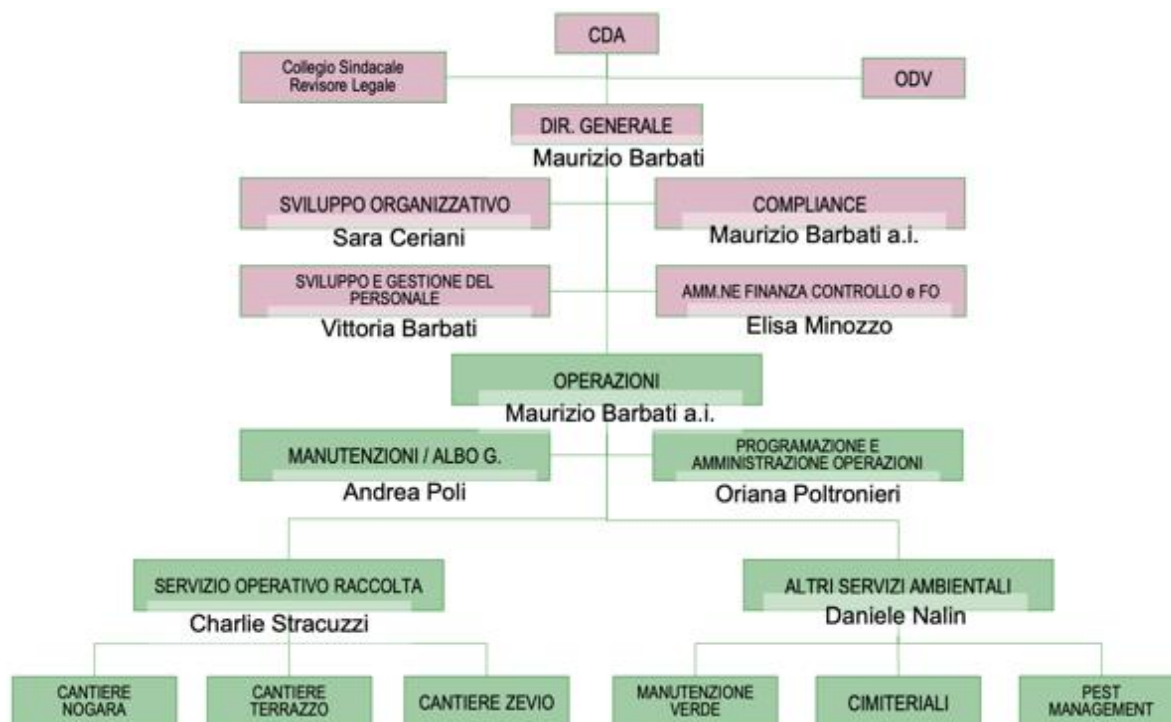
Sito destinato al deposito dei veicoli (Via trevisani, 05 - Nogara)



Nell'immagine sopra riportata, si evidenzia con il tratto verde, l'intera area acquistata dalla Società. Solo un'area verrà adibita a deposito mezzi e spogliatoi. Sono in corso valutazione per la valorizzazione della restante area.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

1.4 Struttura organizzativa



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

1.5 Sistemi di Gestione e Certificazioni

ESA-Com SpA, negli anni, ha ottenuto le seguenti certificazioni per le quali ha avuto seguito il mantenimento anche per l'esercizio in chiusura. Esse definiscono standard gestionali ottimali e qualità nei processi aziendali nel rispetto dell'ambiente, dei destinatari del servizio, degli stakeholders e della tutela dei lavoratori dipendenti.

UNI EN ISO 9001:2015	<p>Certificazione del sistema di gestione della qualità:</p> <p>valuta la capacità della struttura di soddisfare i bisogni dei propri clienti nell'esecuzione dei processi produttivi ed il continuo miglioramento degli stessi</p>
UNI EN ISO 14001:2015	<p>Certificazione del sistema di gestione Ambientale:</p> <p>essa garantisce la capacità di svolgimento dell'attività secondo obiettivi di qualità ambientale</p>
UNI EN ISO 10014 – 2007	<p>Certificazione dei sistemi di gestione in ambito economico e finanziario:</p> <p>per il sistema di management nella realizzazione di benefici economici e finanziari</p>
UNI EN ISO 45001:2018	<p>Certificazione dei sistemi di gestione della sicurezza e della salute dei lavoratori:</p> <p>per la definizione del sistema di Gestione della Sicurezza e della salute dei lavoratori (SSL) secondo quanto previsto dalle normative vigenti e in base ai pericoli e ai rischi potenzialmente presenti sul posto di lavoro.</p>
SA8000:2014	<p>Certificazione della gestione aziendale attinente alla responsabilità sociale d'impresa:</p> <p>Identifica uno standard internazionale di certificazione redatto dal CEPAA (Council of Economical Priorities Accreditation Agency), volto a certificare alcuni aspetti della gestione attinenti alla responsabilità sociale dell'impresa, come ad esempio, il rispetto dei diritti umani, dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori e le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.</p>
UNI ISO 31000:2010	<p>Certificazione della gestione del rischio:</p> <p>Le organizzazioni che gestiscono i rischi in modo efficiente, sono in grado di proteggere il proprio business e di crescere professionalmente. Un sistema di gestione del rischio consente di identificare, analizzare, valutare, ridurre e monitorare i rischi associati a qualsiasi attività o processo, e permette alle organizzazioni di razionalizzare gli investimenti, minimizzare le perdite e massimizzare le opportunità. ISO 31000 è lo standard internazionale che consente di migliorare in modo proattivo l'efficienza gestionale e manageriale in azienda. Questo standard fornisce una serie completa di principi e linee guida per aiutare le organizzazioni a eseguire l'analisi e la valutazione dei rischi. Lo standard internazionale di riferimento per la gestione dei rischi si applica a qualsiasi organizzazione di ogni settore imprenditoriale e supporta le aziende nelle singole attività, dalla pianificazione alla gestione dei processi. La gestione del rischio ad alti livelli garantisce la sicurezza e il miglioramento continuo del business. Con l'implementazione dei principi e delle linee guida di ISO 31000, è possibile migliorare l'efficienza delle operazioni, la governance e la fiducia dei soggetti interessati, riducendo al contempo al minimo le perdite. Questo standard internazionale consente anche di migliorare le prestazioni in termini di</p>

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

		<p>salute e sicurezza, creando una base solida per i processi decisionali e stimolando la gestione proattiva in tutte le aree di attività.</p> <p>I benefici dello standard ISO 31000 risultano essere i seguenti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Miglioramento dell'efficienza operativa e della governance; • Aumento della credibilità grazie all'applicazione di standard internazionali di riferimento per la gestione efficiente dei rischi; • Dimostrazione dell'utilizzo di tecniche avanzate di gestione dei rischi e migliore fiducia da parte di clienti e stakeholder; • Analisi e gestione dei rischi per ridurre al minimo le perdite; • Migliori prestazioni ed elasticità del sistema di gestione; • Reazione efficace al cambiamento in relazione alla crescita del business per ottenere maggiore solidità.
	ISO 50001:2011	<p>Certificazione dei sistemi di gestione dell'energia:</p> <p>Il continuo incremento dei costi energetici rende necessario sviluppare metodi più efficienti per gestire questo elemento, così cruciale per le attività aziendali ed ottenere un indubbio vantaggio sia dal punto di vista economico che da quello, sempre più importante, del rispetto ambientale. Adottando le linee guida operative ISO 50001, è possibile ridurre il proprio consumo energetico, i costi e le emissioni di gas serra. Supporta le organizzazioni nel processo di integrazione dei principi ISO 50001, favorendo cambiamenti e miglioramenti nei processi, nell'approccio alle attività di approvvigionamento e ottimizzando le esigenze di progettazione.</p>
	ISO 16636:2015	<p>Certificazione dei sistemi di gestione dei servizi di disinfestazione:</p> <p>La ISO 16636 è lo standard definito a livello europeo per la gestione e il controllo dei servizi di disinfestazione. La norma definisce le competenze e le modalità che la società attiva nel servizio della disinfestazione, deve attuare per tutelare la salute pubblica, i beni e l'ambiente.</p>
	MODELLO DI ORGANIZZAZIONE E GESTIONE (D. Lgs. 231/2001)	<p>Modello di Organizzazione e Gestione D. Lgs. 231/2001:</p> <p>Sulla base di quanto previsto dalla normativa di riferimento, la Società, in data 18 aprile 2013, ha predisposto ed approvato il Modello di Organizzazione e Gestione D. Lgs. 231/2001. Ai sensi del comma 2 del D. Lgs. 231/01, tale modello risponde alle seguenti esigenze:</p> <ul style="list-style-type: none"> • individuare le attività esposte al rischio di commissione dei reati ex D. Lgs. 231/2001; • prevedere specifici interventi di prevenzione del rischio in attuazione delle decisioni dell'Ente; • individuare modalità di gestione delle risorse finanziarie idonee ad impedire la commissione di reati; • prevedere obblighi di informazione nei confronti dell'Organismo di Vigilanza (ODV) sul funzionamento e l'osservanza del modello e degli specifici protocolli; • assicurare l'adeguata diffusione e formazione sul Modello 231;

FASCICOLO INFORMATIVO

REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

- introdurre un adeguato sistema disciplinare per sanzionare il mancato rispetto delle misure indicate nel Modello. Il Modello di Organizzazione, gestione e controllo è quindi finalizzato alla realizzazione ed alla diligente gestione di un Sistema di Controllo delle attività attraverso cui potrebbero essere commessi, o tentati, reati previsti dal D. Lgs. 231/01 (attività sensibili) e di quelle che potrebbero favorire o supportare la commissione dei reati considerati.

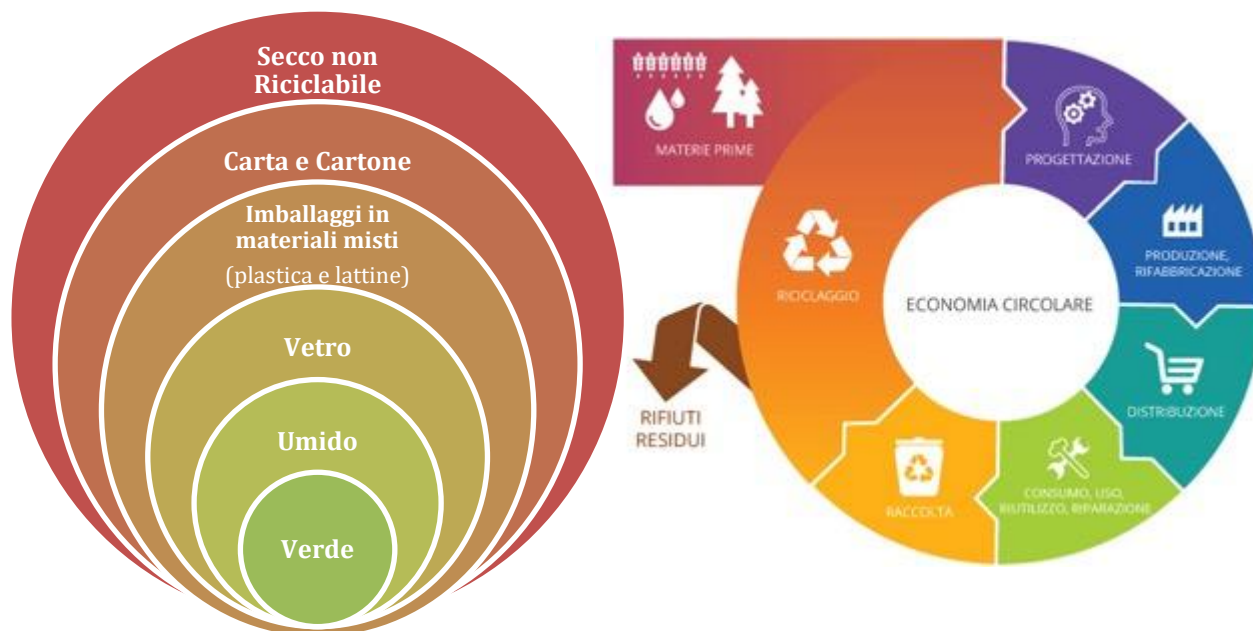
Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2 STRUTTURA DEI SERVIZI

2.1 Gestione dei rifiuti

2.1.1 Il sistema di raccolta

Il sistema di raccolta di ESA-Com SpA si basa su un sistema di raccolta porta a porta con tariffa puntuale che prevede il prelievo a domicilio delle principali tipologie di rifiuto urbano:



ESA-Com SpA fornisce a ciascuna utenza i vari contenitori in comodato d'uso, distinti per colore e per volume, nei quali conferire le diverse tipologie di rifiuto. Quando sono pieni, i contenitori devono essere esposti su suolo pubblico la sera prima nei giorni indicati nel calendario, per essere svuotati.

La tariffa puntuale, altro principio fondamentale e conseguente al porta a porta, viene commisurata all'effettiva produzione di rifiuti, secondo il principio europeo "paga quanto produci". Attraverso la lettura di un dispositivo elettromagnetico applicato al contenitore del secco non riciclabile e dell'umido, definito transponder, viene registrato il numero esatto di svuotamenti annui effettuati da ogni utenza. Il dato viene segnalato nella fattura a conguaglio.

Il servizio di gestione dei rifiuti urbani si attua mediante la raccolta differenziata domiciliare, (cosiddetto "porta a porta"), per le seguenti frazioni di rifiuto: umido, vegetale, vetro e imballaggi in plastica e lattine, carta e cartone, rifiuto secco residuo, rifiuti ingombranti.

A tal fine ogni utenza ha l'obbligo di dotarsi degli appositi contenitori forniti in comodato d'uso dal Gestore, identificati e codificati secondo gli standard previsti, di utilizzarli ed esporli secondo le specifiche diffuse da ESA-Com SpA. Qualora vengano introdotti nuovi standard di contenitori, l'utenza può continuare ad utilizzare i contenitori già in possesso fino a che gli stessi siano in buono stato, salvo che vengano emanati indirizzi o prescrizioni di immediato adeguamento al nuovo standard.

I rifiuti prodotti dalle utenze domestiche devono essere conferiti separatamente rispetto ai rifiuti prodotti dalle utenze non domestiche. In ogni caso le singole frazioni di rifiuto non possono essere miscelate tra loro e ciascun contenitore deve essere utilizzato esclusivamente per il conferimento della frazione o flusso di rifiuti ad esso associato.

Le frequenze ed i giorni di raccolta delle diverse tipologie di rifiuto vengono comunicati all'utenza attraverso il calendario ed altri strumenti messi a disposizione degli utenti (sito web, app o altro). Le raccolte vengono svolte nelle fasce orarie più idonee per ciascuna zona del territorio servito.

La raccolta viene svolta esclusivamente con i contenitori dati in comodato d'uso dal Gestore alle utenze secondo le regole di seguito indicate:

- o i contenitori vanno esposti la sera prima del giorno di raccolta e, ove previsto, entro l'orario indicato nel calendario e devono essere mantenuti esposti fino a svuotamento avvenuto;

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

- dopo lo svuotamento il contenitore viene riposto dagli operatori nello stesso luogo di esposizione (a terra appoggiato sul lato) l'avvenuta raccolta; il prima possibile, e comunque entro il termine della giornata di raccolta, l'utente deve provvedere a ritirare il proprio contenitore e ricollocarlo entro il confine di proprietà. L'utente è tenuto a verificare, dopo lo svuotamento, che il contenitore ritirato sia quello originariamente assegnato;
- i contenitori vanno esposti pieni e con il coperchio chiuso;
- i rifiuti non possono essere depositati al di sopra o a fianco dei contenitori, né pressati in modo tale da non consentirne l'agevole uscita all'atto dello svuotamento o conferiti in contenitori diversi da quelli cui sono destinati. Fatto salvo tali divieti, il Gestore potrà provvedere comunque allo svuotamento addebitando all'utenza i connessi oneri aggiuntivi (es: doppio svuotamento).

Ai fini di garantire una corretta gestione della raccolta differenziata porta a porta, migliorare la qualità dei rifiuti raccolti e nel rispetto delle norme del presente Regolamento, viene predisposto un sistema di controllo attuato mediante l'applicazione sui contenitori di biglietti gialli di segnalazione.

Il servizio di gestione dei rifiuti costituisce servizio pubblico essenziale ai sensi della Legge n. 146 del 12 giugno 1990. Il diritto di sciopero è esercitato in conformità a tale normativa.

Ad integrazione e completamento del servizio domiciliare, oltre alle raccolte presso gli EcoCentri, sono attivate ulteriori raccolte per specifici flussi di rifiuti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, abiti e tessuti usati, farmaci scaduti, pile e batterie, piccole apparecchiature elettroniche domestiche. Per esse sono utilizzati appositi contenitori in siti presidiati definiti dal Gestore in conformità alle indicazioni/indirizzi del Consiglio di Bacino.

Tutti i servizi non obbligatori o comunque oltre lo standard sono in ogni caso subordinati al regolare pagamento del servizio, compreso il pregresso.

I contenitori non conformi e/o obsoleti rilevati sul territorio per i quali l'utente non abbia provveduto al necessario adeguamento ai sensi del precedente comma 2, sono ritirati d'ufficio previo avviso alle utenze interessate.

2.1.2 Descrizione delle frazioni di rifiuto oggetti di raccolta differenziata

La raccolta differenziata domiciliare si scompone nelle seguenti frazioni e flussi di rifiuti:

- umido: frazione costituita da materiali a componente organica fermentescibile quali, ad esempio, scarti alimentari e di cucina, avanzi di cibo, alimenti avariati, piatti e posate in materiale compostabile, ecc.;
- vegetale: frazione costituita da sfalci d'erba, ramaglie, piante domestiche, ecc. provenienti da aree verdi quali giardini e parchi;
- carta-cartone: flusso che comprende, a titolo meramente esemplificativo, i seguenti materiali: giornali e riviste, quaderni e libri, imballaggi in carta o cartone, imballaggi in materiali poliaccoppiati per liquidi (privi di residui e sprovvisti di parti in plastica quali tappi e cannucce) o comunque di materiali diversi;
- vetro: frazione che comprende imballaggi in vetro;
- plastica-lattine (PL): flusso costituito da imballaggi in plastica, alluminio, banda stagnata, acciaio;
- ingombranti: raccolta domiciliare dei rifiuti ingombranti per la quale è necessaria la prenotazione telefonica del servizio, tale servizio può essere a pagamento ovvero incluso nel servizio a seconda delle disposizioni stabilite dal Comune;
- prodotti assorbenti per le persone (PAP): flusso costituito da prodotti assorbenti per le persone quali ad esempio pannolini, pannoloni e rifiuti assorbenti per persone;
- residuo: flusso costituito dal rifiuto residuale rispetto ai materiali oggetto di specifica raccolta differenziata come descritta nelle lettere che precedono. In ogni caso, nel rifiuto residuo non possono essere conferiti: rifiuti potenzialmente pericolosi, rifiuti elencati nell'art. 185 del D. Lgs. n.152/2006, (quali in particolare rifiuti radioattivi, rifiuti derivanti dalle attività di escavazione, le carogne e le materie fecali nonché le altre sostanze naturali utilizzate nell'attività agricola e i materiali esplosivi);

La raccolta differenziata delle tipologie di rifiuto di seguito indicate è effettuata a mezzo di appositi contenitori distribuiti su punti presidiati e riservati alle utenze domestiche:

- abiti e tessuti usati
- pile;
- farmaci;
- piccoli apparecchi elettronici domestici presso gli EcoCentri;
- olio esausto.

Ulteriori raccolte potranno essere attivate in conformità alla normativa vigente.

2.1.3 I servizi di base

Di seguito vengono brevemente dettagliati i principali servizi svolti dalla Società che sono costantemente oggetto di monitoraggio e revisione al fine di ottimizzare la qualità, l'efficienza e l'economicità.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2.1.3.1 Gestione della TARI

La TARI entra in vigore dal 1° gennaio 2013 e si sostituisce a "tutti i vigenti prelievi relativi alla gestione dei rifiuti solidi urbani, sia di natura patrimoniale sia di natura tributaria, compresa l'addizionale per l'integrazione dei bilanci degli enti comunali di assistenza" (comma 46).

I commi 8 e 9 del citato articolo 14 d.l. 6/12/11 n. 201, prevedono che il tributo sia corrisposto in base a tariffa riferita all'anno solare e commisurata alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia di attività svolte, sulla base dei criteri determinati dal D.P.R. 27 aprile 1999 n. 158, recante le norme per l'elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

ESA-Com SpA, per i Comuni per i quali attualmente gestisce il tributo, emette ruoli con frazionamenti periodici stabiliti dal Comune che comprendono le frazioni della tariffa annualmente determinata.

Il documento viene pagato tramite pago PA, oppure tramite RID per gli utenti che l'hanno attivato con la propria banca.

Eventuali modifiche della situazione anagrafica (variazioni anagrafiche) intervenute in corso d'anno, sono conteggiate all'interno dei periodi di emissione successivi alla data della variazione, mediante conguaglio compensativo.

2.1.3.2 Educazione Ambientale

A partire dal 2011 la Società ha inserito tra le proprie attività alcune proposte formative nei confronti di scuole e cittadini dei Comuni in cui viene svolto il servizio. Si tratta essenzialmente di un percorso di educazione ambientale costante attraverso serate informative in cui vengono spiegate le modalità di differenziazione per le varie tipologie di rifiuto, dando ampio spazio a momenti di confronto con la cittadinanza.

2.1.3.3 Servizio di Raccolta

Il servizio di raccolta RSU rappresenta il core business della società e viene svolto nel pieno rispetto del contratto di servizio stipulato con ogni Comune di cui fanno parte le schede operative di espletamento.

ESA-Com SpA, ha da anni avviato il processo di implementazione del sistema di raccolta puntuale a svuotamento per le frazioni organico e secco con la relativa consegna.

2.1.3.4 Ingombranti

In ogni Comune ove viene effettuata la raccolta rifiuti è previsto su base calendariale un numero di passaggi specifici per la raccolta di rifiuto ingombrante a domicilio. Si tratta di un servizio che viene richiesto dall'utente attraverso una prenotazione al numero verde della società. Ogni utenza può esporre oggetti per un peso non superiore a 150 kg complessivi. Ciò permette di organizzare i mezzi ed il personale a seconda delle prenotazioni ricevute. Si tratta di un servizio concordato con ogni singola amministrazione (Comune)

2.1.3.5 Svuotamento cestini stradali

Il servizio di raccolta del rifiuto dai cestini stradali è attivo ove previsto e richiesto da alcuni Comuni ed è calendarizzato in base a frequenze bisettimanali o mensili a seconda di quanto stabilito negli accordi con l'Ente. L'esecuzione avviene attraverso personale diretto.

2.1.3.6 Spazzamento

Il servizio di spazzamento viene effettuato nella maggior parte dei Comuni con una frequenza diversa per ogni Ente a seconda della programmazione stabilita nel PEF.

Il servizio viene effettuato attraverso spazzatrici meccaniche abbinate ad operatore a terra munito di apposito soffiatore.

2.1.3.7 Caditoie

La società offre da diversi anni il servizio di pulizia delle caditoie stradali. La prenotazione da parte dei Comuni viene sempre effettuata se previsti del PEF, in cui vengono conteggiate il numero di caditoie da pulire. Il servizio consiste nella pulizia di caditoie e griglie stradali destinate allo scarico delle acque meteoriche, dislocate in strade e aree pubbliche sul territorio dei Comuni. Il servizio viene svolto mediante autobotte attrezzate per il lavaggio dei pozzetti e l'aspirazione del materiale di risulta, avviato poi a smaltimento. Il calendario degli interventi è predisposto da ESA- Com tenendo conto delle esigenze specifiche.

2.1.3.8 Mercati

Viene eseguita la raccolta dei rifiuti in seguito allo svolgimento dei mercati settimanali nei Comuni che ne fanno richiesta. Tale servizio talvolta è previsto anche in orario preserale e richiede la disponibilità del personale diretto.

2.1.3.9 Servizi alle imprese su richiesta specifica

A favore di aziende che ne fanno richiesta, vengono svolte specifiche raccolte che implementano il servizio standard, dietro corrispettivo. Si tratta di rifiuti assimilati agli urbani o di pulizia di aree, che prevedono l'accettazione di appositi preventivi. E' intenzione della Società promuovere questo tipo di attività al fine di fidelizzare l'utenza non domestica nel territorio a prezzi concorrenziali.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2.1.3.10 Rifiuti speciali/amianto.

In presenza di richieste di asporto relative a rifiuti speciali od amianto, la società offre il servizio completo di assistenza tecnica e normativa attraverso un partner commerciale, sulla base di appositi accordi e preventivi di spesa.

2.1.3.11 Isole ecologiche comunali

La gestione delle isole ecologiche avviene attraverso personale diretto o cooperativa di servizi di tipo B. Essendo presidiate, dette aree sono soggette a specifici orari di apertura nel rispetto degli accordi con l'Ente di riferimento nel PEF. La variazione dei giorni e orari di apertura non avviene se non eccezionalmente per poter favorire l'utente finale, che viene informato tramite il sito internet e nel calendario raccolte.

Il servizio delle isole ecologiche è organizzato ad integrazione e completamento indispensabile per il funzionamento della raccolta porta a porta.

Le isole ecologiche sono definite, ai sensi della normativa vigente, come aree presidiate e allestite dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee, per il trasporto agli impianti di recupero, trattamento e smaltimento. Operano sulla base di quanto disposto nell'autorizzazione rilasciata dall'Autorità competente.

Lo standard definito prevede per ogni isola ecologica, moduli di apertura mattutina o pomeridiana secondo orari stabiliti. Le giornate e gli orari di apertura attuali delle isole ecologiche, sono comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze del calendario e sono disponibili anche nel sito web: www.esacom.it

Presso le isole ecologiche sono conferibili, in conformità a disposizioni regolamentari e normative vigenti, le seguenti tipologie di rifiuto:

- vegetale;
- legno;
- metallo in genere;
- imballaggi in plastica;
- carta e cartone;
- ingombranti;
- oli minerali esausti;
- oli commestibili;
- pile alcaline;
- contenitori e/o prodotti etichettati T e/o F;
- farmaci scaduti
- toner e cartucce esauste;
- vetro;
- inerti (ove in possesso di autorizzazione);
- batterie;
- rifiuti da Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche (R.A.E.E.);
- indumenti usati;

Le tipologie di rifiuto sopra elencate possono variare in seguito ad esigenze operative, di differenziazione o in base a modifiche normative o autorizzative delle isole ecologiche. Per prendere visione delle tipologie di rifiuto conferibili per le singole isole ecologiche, si rimanda alle informazioni che vengono fornite attraverso il sito web.

Tutte le utenze domestiche possono accedere all'isola ecologica.

Altre utenze non domestiche, possono accedere solo con specifica autorizzazione rilasciata da ESA-Com SpA presso gli uffici (il rilascio dell'autorizzazione è subordinato al possesso da parte dell'utenza richiedente, dell'autorizzazione rilasciata dall'albo gestori ambientali – secondo le disposizioni applicabili e previste dal DLgs 152, art. 212 C8).

Per garantire l'accesso a tutti coloro che ne hanno necessità, per ogni giornata di apertura è previsto un limite di conferimento giornaliero: per le utenze non domestiche è pari a 2 mc per la totalità delle tipologie di materiale conferito.

Le isole ecologiche sono presidiate da un servizio di guardiana, che assicura:

- la disponibilità a fornire informazioni e indicazioni utili ad agevolare le operazioni di conferimento dei rifiuti;
- il controllo degli accessi degli utenti;
- la verifica del corretto conferimento dei rifiuti per tipologia e quantità
- il rispetto delle normative vigenti

Le isole ecologiche sono organizzate in maniera da garantire la massima fruibilità dei contenitori per il conferimento dei rifiuti.

2.1.3.12 Netturbino di quartiere

Per i Comuni che ne fanno richiesta viene fornita la figura del netturbino di quartiere, il quale opera esclusivamente nel Comune per il quale è stato assunto. L'orario complessivo viene concordato secondo le specifiche esigenze.

Le principali mansioni riguardano la raccolta dei piccoli rifiuti sui cigli stradali e servizi generici richiesti dall'amministrazione da cui il netturbino in genere è direttamente coordinato.

Il servizio è organizzato per garantire un monitoraggio completo del territorio del Comune.

A titolo esemplificativo e previo accordo tra le parti, tale attività comprende:

- spazzamento manuale stradale;
- svuotamento dei cestini;
- servizio di gestione dei rifiuti prodotti dai mercati rionali e dalle sagre, con successiva pulizia delle aree pubbliche interessate;

FASCICOLO INFORMATIVO

REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

- pulizia monumenti pubblici, fontane, ponti pedonali e simili;
- rimozione dei manifesti affissi abusivamente e pulizia dei muri;
- consegna calendari;
- raccolta dei rifiuti abbandonati;
- raccolta e pulizia delle deiezioni di animali.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2.1.4 Attrezzature impiegate – mezzi di raccolta

Dal punto di vista operativo l'attività viene svolta con mezzi in proprietà, in leasing e a noleggio. Le continue esigenze di variare ed implementare i servizi, volte al miglioramento delle tempistiche e all'ottimizzazione dei risultati, portano ad una costante necessità di rinnovare il parco veicolare aziendale.

I mezzi di lavoro sono classificati in:

- Mezzi Leggeri – n° 102
- Mezzi pesanti – n° 24
- Mezzi scarrabili – n° 8
- Spazzatrici – n° 7
- Mezzi speciali – n° 60



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2.1.5 Attrezzature impiegate – contenitori per la raccolta

ESA-Com SpA fornisce contenitori di colore diverso in base alla tipologia di rifiuto a cui sono destinati ed in base al tipo di utenza (domestica / non domestica).

Contenitori UtENZE Domestiche

Servizio	Contenitore	Foto
ORGANICO <i>(Misurazione n. Svuotamenti)</i>	Contenitore marrone con trasponder RFID HF Capacità 23 Lt	
SECCO <i>(Misurazione n. Svuotamenti)</i>	Contenitore grigio con trasponder RFID HF Capacità 45 Lt	
VETRO <i>(Misurazione n. Svuotamenti senza imputazione in tariffa)</i>	Contenitore carrellato verde con trasponder RFID HF Capacità 120 Lt	
VERDE <i>(Misurazione n. Svuotamenti senza imputazione in tariffa)</i>	Contenitore carrellato nero con trasponder RFID HF Capacità 240 Lt	

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

Contenitori Utenze non Domestiche

Servizio	Contenitore	Foto
ORGANICO <i>(Misurazione n. Svuotamenti)</i>	Contenitore marrone con trasponder RFID HF Capacità 23 Lt	
SECCO <i>(Misurazione n. Svuotamenti)</i>	Contenitore grigio con trasponder RFID HF Capacità 45 Lt	
ORGANICO e SECCO <i>(Misurazione n. Svuotamenti)</i> VETRO <i>(Misurazione n. Svuotamenti senza imputazione in tariffa)</i> CARTA PLASTICA <i>Contenitori assegnati a richiesta e necessità</i>	Contenitore carrellato con trasponder RFID HF Capacità 120/240 Lt	
CARTA e PLASTICA <i>(Misurazione n. Svuotamenti senza imputazione in tariffa)</i> SECCO <i>(Misurazione n. Svuotamenti)</i> <i>Contenitori assegnati a richiesta e necessità</i>	Cassonetto carrellato con trasponder RFID HF Capacità 360 Lt	

2.1.6 Gestione difformità in fase di conferimento e/o di erogazione del servizio

Per poter usufruire correttamente dei servizi offerti da ESA-Com SpA gli utenti sono tenuti al rispetto del Regolamento di gestione del servizio. ESA-Com SpA utilizza un sistema di segnalazione delle difformità dei conferimenti mediante adesivi standard di segnalazione, dove si riporta una breve descrizione dell'anomalia applicato sul contenitore interessato dall'anomalia.

Qualora l'operatore addetto alla raccolta rilevi la presenza di rifiuto merceologicamente non conforme, in quantità tale da causare problemi all'atto del conferimento presso l'impianto e pregiudicare la qualità del carico, è autorizzato a non effettuare lo svuotamento del

FASCICOLO INFORMATIVO

REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

contenitore. Il mancato svuotamento e le relative motivazioni vengono descritte e comunicate subito all'utenza mediante l'adesivo di segnalazione.

L'operatore addetto alla raccolta ha l'onere di rilevare e segnalare all'utenza anche l'utilizzo di sacchetti non adeguati, la cui presenza potrebbe compromettere la qualità del rifiuto conferito e non garantirne la raccolta. Anche in questo caso, secondo i criteri sopra descritti, l'operatore è autorizzato a non accettare il conferimento da parte dell'utente.

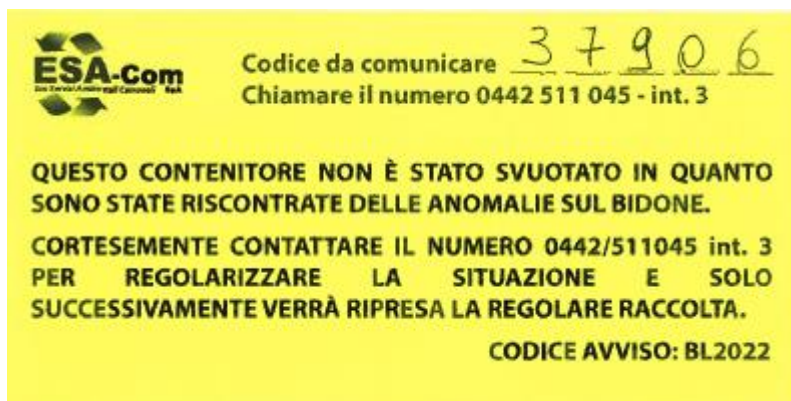
Qualsiasi difformità nell'esecuzione del servizio rilevata da ESA-Com SpA e/o dagli utenti rispetto a quanto definito deve essere tempestivamente segnalata per consentire a ESA-Com SpA di eseguire le opportune verifiche e adottare le eventuali azioni correttive adeguate al caso specifico. ESA-Com SpA mette a disposizione risorse adeguatamente formate (call center e sportelli) alle quali rivolgere richieste o indirizzare segnalazioni e/o reclami inerenti il servizio in questione.

Nei casi di mancata esecuzione dei servizi di raccolta previsti nei giorni a calendario o con le modalità previste nel presente documento, l'utente che ha esposto correttamente i contenitori secondo le disposizioni del Regolamento, può segnalare tempestivamente il disservizio mediante:

- chiamata al call center
- segnalazione dal sito web
- segnalazione attraverso whatsapp
- segnalazione allo sportello

Le segnalazioni di mancata raccolta da parte dell'utenza vengono prese in carico da ESA-Com SpA a partire dal pomeriggio del giorno stesso. ESA-Com SpA provvede al recupero delle mancate raccolte entro le 48 ore dall'avvenuta segnalazione da parte dell'utenza.

Le mancate raccolte dovute a cause di forza maggiore (quali ad esempio eventi atmosferici che limitino l'operatività delle raccolte, interruzione completa della viabilità per cause non imputabili a ESA-Com SpA, ecc.) vengono recuperate non appena possibile. Nel caso di proclamazione di scioperi da parte delle organizzazioni sindacali di settore, ESA-Com SpA garantisce la preventiva e adeguata diffusione di informazione all'utenza circa la possibilità di mancata esecuzione dei servizi di raccolta.



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2.2 Gestione del verde urbano

2.2.1 I servizi di base

2.2.1.1 Verde pubblico

ESA-Com SpA svolge il servizio di manutenzione del verde pubblico per conto dei Comuni Soci.

Il servizio riguarda gli interventi programmati di taglio dell'erba e potature in aree comunali definite in sede di affidamento.

La manutenzione viene effettuata da squadre composte di personale diretto, avvalendosi eccezionalmente di piccoli affidamenti a terzi in caso di necessità.

ESA- Com SpA è inoltre in grado di eseguire interventi di:

- sfalcio verde urbano
- cigli stradali
- potature ad alto fusto

2.2.2 Attrezzature impiegate – mezzi



Modalità taglio	Caratteristiche
Trincia a raccolta	Macchina per taglio a raccolta indicata per ampie metrature e condizioni di lavoro gravose
Raccolta	Macchina per taglio erba a raccolta indicata per piccole e medie metrature e condizioni di lavoro non gravose
Trincia	Macchina per taglio erba indicata per ampie metrature con trinciatura di erba e rilascio in sito
Taglio a lama rotante	Macchina per taglio erba indicata per medio-piccole metrature con trinciatura di erba e rilascio in sito
Taglio a raccolta	Macchina per taglio erba indicata per piccole metrature con raccolta dello sfalcato
Taglio a lame rotanti	Macchina per taglio erba indicata per piccole – medie metrature su aree di forte pendenza. Macchina dotata di controllo remoto e radio comando per utilizzo a distanza
Multifunzione	Macchina multifunzione dotata di braccio per sfalcio cigli stradali per piste ciclabili e strade di ridotta carreggiata. Dotazione di attrezzatura per potatura siepi fino all'altezza 5 metri
Lama Rotante	Rasaerba per piccole metrature e aiuole
Testina rotante con filo	lavori di finitura
catena	motosega da potatura e abbattimento
bara Falcicante	taglia siepe a stelo lungo
Testata Trinciante	Macchina operatrice per sfalcio cigli stradali e banchine arginali o fossati ed aree Verdi di zone Industriali e lotti incolti



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2.3 Disinfestazione

2.3.1 I servizi di base

2.3.1.1 Trattamenti di disinfestazione – Piano vettori

I trattamenti larvicidi vengono effettuati con cadenza di 4/6 settimane da aprile e ottobre, nelle caditoie delle aree pubbliche. Esa-Com SpA tratta oltre 115.000 caditoie, con una efficacia superiore al 90% (dato verificato da ente preposto).

Per i trattamenti viene usato un prodotto totalmente biologico e ha come principio attivo il *Bacillus Thuringiensis* e *Bacillus Sphaericus*. Le larve degli insetti che ingeriscono le spore e i cristalli del *Bacillus Thuringiensis* subiscono delle lesioni a livello intestinale. Queste lesioni sono dovute all'azione dei cristalli che si trasformano in tossine.

Le tossine trovano nell'intestino della larva dei particolari recettori e questo meccanismo porta alla paralisi o alla morte della larva.

La marcatura delle caditoie trattate avviene mediante GPS e consente ad ESA-Com SpA di verificare in tempo reale il trattamento in corso.

2.3.1.2 Trattamenti di disinfestazione – Derattizzazione

Topi e ratti costituiscono un elemento negativo per la sanità pubblica. Questi animali sono vettori di numerose patologie che possono essere trasmesse all'uomo ma anche agli animali sia domestici che da allevamento (es. suini, avicoli). Non si deve poi trascurare la componente igienica poiché ratti e topi sporcano l'ambiente con riflessi psicologici negativi per i frequentatori dei locali.

La derattizzazione deve pertanto essere vista come un intervento di salvaguardia della salute pubblica e nel contempo un'operazione di riequilibrio dell'ambiente dall'eccessiva proliferazione di questi animali.

ESA-Com SpA eroga il servizio di derattizzazione presso:

- scuole
- isole ecologiche
- edifici comunali

2.3.2 Attrezzature impiegate – mezzi

il parco mezzi è così costituito:

- Quad attrezzati per larvicidi stradali
- Pick-up attrezzato per trattamenti adulticidi e sanificazioni stradali
- Atomizzatori per larvicidi su pick up e spalleggiato



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

2.4 Servizi Cimiteriali

2.4.1 I servizi di base

2.4.1.1 Servizi cimiteriali

ESA-Com SpA fornisce ai Comuni aderenti il Servizio Cimiteriale, uno strumento rivolto alle Amministrazioni pubbliche locali e ai cittadini per assicurare una gestione cimiteriale completa, efficace ed efficiente e nel contempo rispettosa delle sensibilità personali, delle tradizioni e tipicità locali.

Il servizio cimiteriale prevede:

- Tumulazione in loculo
- Tumulazione di resti ossei o ceneri in qualsiasi sito
- Inumazione in campo comune
- Estumulazione da loculo
- Traslazione resti ossei da celletta a qualsiasi sito
- Traslazione loculo
- Esumazione da campo comune
- Esumazione da campo indecomposti
- Inumazione indecomposti

oltre all'effettuazione delle operazioni di manutenzione delle aree interne ed esterne, la pulizia dei servizi e locali, lo svuotamento dei cestini e la potatura.

2.5 Servizi Sanificazione

2.5.1 I servizi di base

2.5.1.1 Servizi di sanificazione

Attività di sanificazione a base di Acido Ipocloroso con sistema a saturazione dei volumi trattati a nebulizzazione con Nebbia secca.

La soluzione utilizzata non prevede l'impiego di reagenti chimici tossici o pericolosi. Trattasi di una soluzione altamente efficace che si disattiva autonomamente una volta terminata l'azione sanificante, senza lasciare residui e senza impattare sull'ambiente.

Questo metodo di nebulizzazione consente una diffusione capillare della soluzione in tutto l'ambiente e su tutte le superfici, garantendo al tempo stesso né di bagnare né di danneggiare ciò su cui viene a contatto. Caratteristica che permette il suo utilizzo in qualunque ambiente, anche ove siano presenti carta, arredi, computer e apparecchiature delicate.

Inoltre, il dato di efficacia è misurabile con sistemi di controllo sulle superfici trattate.

Durante i mesi di attuazione di tale tecnologia, sono stati eseguiti campionamenti da parte di differenti istituti e dipartimenti universitari di microbiologia volti a verificare il tasso di efficacia delle operazioni svolte, dando in tutti i casi esiti positivi: le operazioni svolte da ESA-Com su tutti gli ambienti testati hanno prodotto esiti rassicuranti in termini di efficacia.



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

3 RAPPORTI CON L'UTENZA

3.1 Trasparenza e semplificazione

ESA-Com SpA si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per gli utenti/clienti, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti.

A richiesta, il responsabile del processo, la posizione della pratica e le normative di riferimento sono sempre individuabili.

Tutti i dipendenti di ESA-Com SpA sono tenuti a rapportarsi con gli utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare, su richiesta, il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il comportamento etico in tutte le fasi di lavoro, l'attenzione alle esigenze degli utenti e il continuo aggiornamento formativo sono alla base dell'impegno quotidiano.

Il singolo utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di ESA-Com SpA, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali di comunicazione:

- via posta indirizzando la comunicazione a:
ESA-Com SpA - Via Labriola, 01 – 37054 Nogara (Vr)
- presso gli Sportelli
- da telefono fisso al numero verde 800.98.37.37, chiamata gratuita
- da telefono cellulare al numero 0442-51 10 45, chiamata a pagamento
- via mail a info@esacom.it

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito dell'utente, nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica. ESA-Com SpA, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

ESA-Com SpA si impegna a considerare con particolare attenzione anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

Il proponente del reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può:

- richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. ESA-Com SpA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard;
- rivolgersi alle Associazioni riconosciute dai Consumatori anche per avviare la procedura di conciliazione paritetica.

3.2 Punti di contatto

ESA-Com SpA si impegna a fornire agli utenti un'informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio
- tariffe applicate
- condizioni di fornitura
- sistemi di fatturazione
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare l'utente- cliente

ESA-Com SpA si impegna a garantire all'utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. Ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

3.2.1 Sportello

Gli Sportelli sono uffici, punti di incontro tra azienda e cittadini, dove è possibile chiedere informazioni, attivare o chiudere i servizi, ritirare i contenitori o sostituirli.

Costituiscono il servizio di front office, condotto presso locali gestiti da ESA-Com e dislocati sul territorio.

Le giornate e gli orari di apertura degli EcoSportelli, comunicati attraverso la distribuzione capillare alle utenze dell'EcoCalendario, sono disponibili anche nel sito web (www.esacom.it)

L'attuale organizzazione delle giornate di apertura degli Sportelli è caratterizzata dalla complementarietà degli orari di apertura rispetto alla disposizione geografica, garantendo la massima fruibilità agli utenti.

Le principali attività assicurate dagli addetti dell'ufficio Rete Clienti derivanti dallo sportello multicanale sono:

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

- Attivazione, cessazione, modifica dei servizi per le utenze relativi alla gestione dei rifiuti urbani;
- Distribuzione di contenitori;
- Attività di informazione ambientale;
- Accoglimento e verifica delle questioni contabili dell'utenza (solleciti, pagamenti, rimborsi);
- Gestione pratiche di revisione fattura;
- Gestione delle segnalazioni di disservizio;
- Gestione segnalazioni difformità;
- Verifica delle pratiche raccolte e registrazione telematica dei dati;
- Gestione della corrispondenza e dei contatti con l'utenza;
- Attivazione, cessazione, modifica di servizi integrativi o aggiuntivi per le utenze;
- Gestione delle segnalazioni di abbandoni;
- Gestione degli ordini riguardanti i servizi da eseguire;
- Gestione fatturazione di alcuni servizi.

Gli indirizzi e orari di apertura degli sportelli sono pubblicati anche sul sito www.esacom.it

3.2.2 Call Center

ESA-Com SpA ha predisposto un servizio di call center per la gestione delle chiamate telefoniche provenienti dall'utenza. Il numero del call center e gli orari di funzionamento sono comunicati attraverso il calendario, la modulistica a disposizione degli utenti, il sito web e l'app. Per l'erogazione del servizio ESA-Com SpA si avvale di personale qualificato, adeguatamente formato e costantemente aggiornato, in grado di soddisfare la maggior parte delle richieste telefoniche. Oltre a gestire le telefonate, l'addetto al call center provvede a:

- inoltrare le chiamate dirette all'ufficio di competenza;
- trasmettere a personale specifico le richieste degli utenti che non siano risolvibili telefonicamente;
- gestire le segnalazioni di disservizio;
- gestire le prenotazioni degli appuntamenti dei Punti ESA-Com SpA.

3.2.3 Comunicazioni con gli utenti e le parti interessate

ESA-Com SpA fornisce accesso alle informazioni inerenti ai servizi erogati ed a tutte le informazioni attraverso il proprio sito web (www.esacom.it), attraverso la propria app scaricabile gratuitamente e canale whatsapp.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

4 LA GESTIONE DELLA SICUREZZA IN AZIENDA

4.1 I ruoli

Le figure coinvolte in azienda per l'organizzazione della sicurezza sono:

- Datore di lavoro (DDL)
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione (RSPP)
- Medico competente (MC)
- Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)
- Preposti
- Lavoratori

4.1.1 DATORE DI LAVORO

Ruolo assunto in ESA-Com dal Direttore generale. E' il soggetto titolare del rapporto di lavoro con il lavoratore, esercita i poteri decisionali e di spesa ed ha la responsabilità dell'organizzazione dell'attività lavorativa.

4.1.2 RESPONSABILE SERVIZIO PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione (RSPP) è nominato dal datore di Lavoro. Secondo la normativa è "Persona in possesso delle capacità e dei requisiti professionali di cui all'articolo 32 del D. Lgs. 81/2008 designata dal datore di lavoro, a cui risponde, per coordinare il servizio di prevenzione e protezione dai rischi."

Tra i suoi compiti:

- rilevare i fattori di rischio, determinare nello specifico i rischi presenti ed elaborare un piano contenente le misure di sicurezza da applicare per la tutela dei lavoratori;
- presentare i piani formativi ed informativi per l'addestramento del personale;
- collaborare con il datore di lavoro nella elaborazione dei dati riguardanti i rischi presenti negli ambienti di lavoro, la presenza delle misure preventive e protettive.

4.1.3 MEDICO COMPETENTE

Il datore di Lavoro designa un Medico per l'elaborazione e l'attuazione di uno specifico protocollo di sorveglianza sanitaria, il quale viene condiviso con il Servizio di Prevenzione e Protezione, ed è definito sulle specifiche mansioni dei lavoratori interessati. Dall'esito della sorveglianza sanitaria deriva un giudizio di idoneità (anche con limitazioni o prescrizioni) o inidoneità, per la mansione specifica. I dati delle indagini mediche vengono registrati dal Medico in apposita cartella sanitaria, conservata a cura del medico stesso.

Il Medico Competente elabora in collaborazione con il datore di Lavoro il Documento di valutazione dei Rischi (DVR), lo rivede periodicamente apportando suggerimenti e migliorie, effettua un sopralluogo agli ambienti di lavoro e partecipa in maniera proattiva alla riunione periodica sulla sicurezza indetta almeno una volta all'anno

4.1.4 RAPPRESENTANTE DEI LAVORATORI DELLA SICUREZZA

Il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS) è nominato dai Lavoratori e svolge compiti molto importanti all'interno dell'azienda, inerenti la salute e la sicurezza dei lavoratori, tra cui:

- effettuare una consultazione preventiva in ordine alla valutazione dei rischi;
- accedere ai luoghi di lavoro in cui sono presenti dei rischi;
- dare un parere sulla scelta degli addetti al servizio di prevenzione, all'attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei lavoratori;
- effettuare una consultazione in merito all'organizzazione della formazione e sulla designazione del RSPP e degli addetti in materia di lotta antincendio e primo soccorso;
- ricevere le informazioni aziendali inerenti la valutazione dei rischi.

4.1.5 PREPOSTI

Il Preposto è colui che sulla base delle competenze professionali acquisite, coordina e controlla il regolare svolgimento delle attività lavorative e assicura la realizzazione delle direttive ricevute. I compiti dei preposti riguardano: il controllo dei lavoratori per verificare il rispetto delle leggi e delle norme aziendali che attengono la salute e la sicurezza sul lavoro, l'utilizzo corretto dei dispositivi di protezione individuali (DPI) e delle strumentazioni necessarie per svolgere la propria mansione, la vigilanza sulla presenza di rischi o pericoli immediati, la direzione delle operazioni di evacuazione in caso di pericolo grave ed immediato

4.1.6 LAVORATORI

Il Lavoratore ha l'obbligo di prendersi cura della propria salute e sicurezza e di quella delle altre persone presenti sul luogo di lavoro, conformemente alla formazione ricevuta, alle istruzioni e ai mezzi forniti dal datore di lavoro. Il lavoratore deve in particolare:

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

- contribuire, insieme al datore di lavoro e ai preposti, all'adempimento degli obblighi previsti a tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro;
- osservare le disposizioni e le istruzioni impartite dal datore di lavoro e dai preposti;
- utilizzare correttamente le attrezzature di lavoro, le sostanze e i preparati pericolosi, i mezzi di trasporto, nonché i dispositivi di sicurezza;
- utilizzare in modo appropriato i dispositivi di protezione messi a sua disposizione;
- segnalare immediatamente al datore di lavoro o al preposto le deficienze dei mezzi e dei dispositivi nonché qualsiasi eventuale condizione di pericolo di cui venga a conoscenza;
- non rimuovere o modificare senza autorizzazione i dispositivi di sicurezza o di segnalazione;
- non compiere di propria iniziativa operazioni o manovre che non sono di competenza ovvero che possono compromettere la sicurezza propria o di altri lavoratori;
- partecipare ai programmi di formazione e di addestramento organizzati dal datore di lavoro;
- sottoporsi ai controlli sanitari previsti

4.2 Documento di Valutazione dei Rischi (DVR)

Il Documento di valutazione dei rischi (DVR) è un documento obbligatorio redatto dall'azienda contenente la mappatura dei rischi presenti in azienda.

Con il DVR l'azienda individua le misure adeguate a prevenire e controllare i rischi, quali ad esempio la manutenzione periodica degli impianti e delle attrezzature, ed indica le modalità operative ritenute necessarie per lo svolgimento dell'attività lavorativa in condizioni di sicurezza. I contenuti del DVR sono resi noti ai lavoratori, per quanto di loro competenza, anche tramite il Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza.

I principali rischi igienico ambientali da considerare nell'attività lavorativa cui ci si riferisce sono:

- Agenti biologici: possibili punture da aghi o tagli da oggetti contenuti nei sacchetti dei rifiuti
- Rumore: per uso di particolari attrezzature (soffiatore nell'attività di spazzamento) o per lo scarico del vetro entro i mezzi di raccolta a vasca
- Vibrazioni meccaniche: per uso di particolari attrezzature (soffiatore nell'attività di spazzamento)
- Condizioni atmosferiche: per il fatto di operare in ambiente aperto ed essere soggetti a condizioni atmosferiche più o meno gravose.

I principali rischi dovuti all'organizzazione del lavoro da considerare nell'attività lavorativa cui ci si riferisce sono:

- Movimentazione manuale dei carichi: dovuto al prelievo e sollevamento dei sacchetti delle varie tipologie di rifiuto, dei contenitori per il VETRO, di fascine di VERDE ed allo spostamento (traslazione) di cassonetti e contenitori da agganciare
- Presenza di traffico veicolare: tutte le attività si svolgono su strade aperte al traffico.

I DPI sono i dispositivi di protezione individuali, forniti dall'azienda al lavoratore allo scopo di proteggerlo nello svolgimento dell'attività lavorativa. Il lavoratore è obbligato a utilizzarli quando previsto, averne cura e a non modificarli. L'uso di tali DPI può essere obbligatorio sempre o solamente nello svolgimento di alcune attività. Il loro mancato utilizzo, quando obbligatorio, è sanzionato (alla cessazione del rapporto di lavoro, i DPI dovranno essere riconsegnati in azienda).

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

4.3 Dotazione DPI

	
<p>Occhiali di sicurezza EN 166 CE</p>	<p>Visiera protettiva con calotta EN 166 F</p>
	<p>MASCHERINA FFP2-3</p> 
<p>Mascherina FFP2 con valvola di espirazione EN 149</p>	<p>Mascherina semifacciale FFP2 EN 140</p>

FASCICOLO INFORMATIVO
REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati



Inserire mascherina chirurgica
 EN 14683

Maschera semifacciale per trattamenti fitosanitari e
 trattamenti adulcicida antizanzara
 EN 140



Giacca antintemperie
 EN 471
 EN 340
 EN 343

Giacca Estiva
 EN 471
 EN 340



Pantaloni invernali
 ISO 20471 classe 2

Pantaloni estivi
 EN 471
 EN 340

FASCICOLO INFORMATIVO
REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati



Maglietta manica corta alta visibilità



Tuta protezione chimica
 EN 13034
 EN 13982
 Tipo 5 e Tipo 6



Softshell alta visibilità
 UNI EN ISO 20471



Calzari Monouso



Inserti auricolari
 EN 352





Cuffie antirumore
 EN 352

FASCICOLO INFORMATIVO
REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

	
<p>Guanti EN 388</p>	<p>Imbracatura EN 361</p>
	
<p>Casco EN 397</p>	<p>Scarpa Antinfortunistica Alta UNI EN ISO 20345 S3 con puntale, suola antiscivolo e antiperforazione</p>
	
<p>Scarpa Antinfortunistica Anti Taglio</p>	<p>Pantaloni Antitaglio</p>

FASCICOLO INFORMATIVO
REDAZIONE DEL 18 SETTEMBRE 2025



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

	
Stivale	Guanti in nitrile monouso
	
Guanti anti taglio classe 1	Giacca Antitaglio

Le immagini sopra riportate possono non corrispondere al dispositivo consegnato e sono da considerare a scopo indicativo.

Responsabile Redazione A. Giovanati	Responsabile Verifica S. Ceriani	Responsabile Approvazione M. Barbati
---	--	--

4.4 Dotazione Indumenti

	
Berretto invernale	Cappellino estivo
	
T-Shirt	Giacca in pile
	
Giacca per Mansione "Servizi Cimiteriali"	Pantaloni per Mansione "Servizi Cimiteriali"

Le immagini sopra riportate possono non corrispondere al dispositivo consegnato e sono da considerare a scopo indicativo.

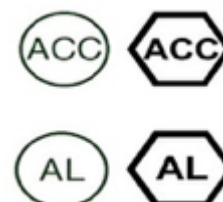
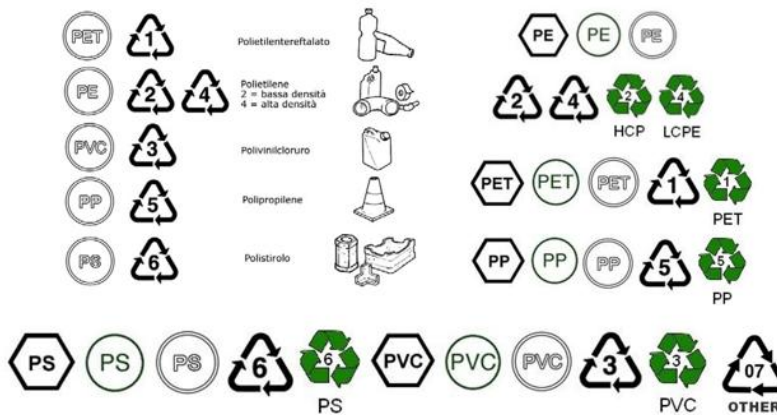
Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

5 COME SI DIFFERENZIANO E COME SI CONFERISCONO I RIFIUTI

5.1 Plastica & Lattine

- barattoli in plastica per: cancelleria, gelati, alimenti, cosmetici, detersivi, rullini fotografici, salviette, bicchieri dello yogurt ecc..
- bottiglie in plastica per: acqua, latte, succhi, bibite, olio, ecc...
- buste in plastica per: caramelle, caffè, riso, pasta, patatine, salatini, surgelati, calze, biancheria intima, camicie, cravatte, ecc.
- cassette in plastica
- cellophane per: alimenti, non alimenti film plastici in genere.
- confezioni in plastica per: uova, verdura, merendine, dolci, formaggi, pasta fresca, affettati, frutta ecc... contenitori in plastica per: shampoo, detersivi, cosmetici ecc..
- contenitori rigidi e sagomati per: brioche, tortellini, cioccolatini, schiacciatine, biscotti, prodotti fai da te, giocattoli, pile, cancelleria ecc...
- contenitori alimentari per: creme, formaggio, yogurt, liquidi, dessert, animali ecc.. coperchi in plastica dispensatori in plastica per: sciroppi, salse, creme, yogurt ecc...
- flaconi in plastica per: acqua distillata, detersivi, cosmetici, per la casa, l'igiene, yogurt, creme, sciroppi, ecc....
- pellicole da imballaggio reti in plastica per: verdura, frutta ecc...
- sacchi e sacchetti in plastica per: caramelle, riso, pasta, patatine, detersivi, alimenti animali, prodotti di giardinaggio, salatini, surgelati, caffè, sacchetti per la spesa, sacchi neri ecc...
- scatole in plastica per: cravatte, calze, camicie ecc...
- vaschette in plastica bianche o trasparenti per: carne, gelati, pesce, frutta, verdura ecc... vasi in plastica per fiori
- polistirolo per imballaggi
- piatti, bicchieri e posate in plastica camere d'aria di bicicletta attaccapanni
- lattine per bibita lattine per birra latte per olio scatole per fagioli
- scatole per ceci scatole per piselli ecc...
- scatole per tonno, sardine ecc...
- scatole per pelati scatole per carne
- scatole per alimenti animali

Simboli Plastiche



Modalità di conferimento

Vuotare e risciacquare flaconi e imballaggi prima di conferli nel sacco sfruttando il più possibile la volumetria a disposizione.
In particolare si consiglia di schiacciare e rimettere il tappo alle bottiglie in plastica, affinché non riacquistino la forma originaria. Schiacciare lungo i lati e non dall'alto verso il basso.
Attenzione: i piatti, i bicchieri e le posate monouso se riciclabili vanno conferite con la plastica.

Esporre i rifiuti su strada pubblica la sera precedente i giorni stabiliti per la raccolta.

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

5.1 Secco Indifferenziato

- accendini guarnizioni (provenienti da piccole manutenzioni)
- assorbenti, pannoloni, pannolini attrezzatura da cucina in plastica
- gusci/cover di cellulari
- cotton-fioc
- bambole, giocattoli, palloni e palloncini
- lamette usa e getta
- biberon, ciucci
- lampadine a incandescenza
- bottoni mozziconi di sigaretta
- borse per acqua calda e per ghiaccio
- nastri adesivi
- calze di nylon
- occhiali
- oggetti formati da più materiali floreali stracci e vestiti in cattive condizioni
- carta per formaggio, salumi
- penne - pennarelli consumati - tubetti di colla carta sporca di solventi, vernici ecc.
- fotografie - negativi foto - diapositive - radiografie cartucce da sparo
- polvere, sacchetti aspirapolvere
- cassette audio, video, cd
- scarpe spaiate o rotte carta da parati
- spazzole e spazzolini da denti ceneri di legno verniciato
- spugne lavapiatti
- cosmetici spugne sintetiche per composizioni

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

5.2 Umido Organico

- scarti di cucina
- avanzi di cibo
- alimenti avariati
- gusci d'uovo
- scarti di verdura e frutta
- fondi di caffè e filtri di the
- escrementi, lettiere di piccoli animali domestici
- fiori recisi e piante domestiche
- pane vecchio
- salviette di carta
- ceneri spente di caminetti
- piccoli ossi



Esporre i rifiuti su strada pubblica la sera precedente i giorni stabiliti per la raccolta.

Modalità di conferimento

Questi rifiuti vanno collocati nel **contenitore** utilizzando i sacchetti biodegradabili.

I sacchetti vanno chiusi e introdotti nel **contenitore** da esporre in strada per la raccolta.

Utilizzare sempre sacchetti biodegradabili



Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

5.3 Carta - Cartoni

- giornali, riviste, libri, quaderni
- Fotocopie e fogli vari (togliendo parti adesive, in plastica o metallo)
- Cartoni piegati, imballaggi in cartone
- Cartoni per bevande TETRA-PAK (latte, succhi, vino, ecc)



5.4 Verde

- ramaglie, potature di alberi e siepi
- sfalci d'erba e fiori recisi
- piante senza pane di terra
- residui vegetali da pulizia dell'orto

Va conferito nel bidone fornito all'utenza che ne ha fatto richiesta (ramaglie, potature di alberi e siepi, sfalci d'erba e fiori recisi, piante senza pane di terra e residui vegetali da pulizia dell'orto)

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

5.5 Vetro

Vetro



Bottiglie e vasi senza tappi o coperchi, bicchieri e pezzi di vetro

Modalità di conferimento

Gli imballaggi di vetro devono essere svuotati e risciacquati per poi essere depositati nel contenitore. I vetri piani, boccioni e damigiane devono essere conferiti all'Isola Ecologica Raccolta porta a porta con cadenza una volta AL MESE. Esporre i rifiuti su strada pubblica la sera precedente i giorni stabiliti per la raccolta.



5.6 INGOMBRANTI

- Poltrone e materassi
- Mobili vecchi e reti per letti
- Frigoriferi e televisori
- Lavastoviglie e lavatrici

5.7 R.U.P. etichettati "T" e/o "F"

- prodotti per la casa (acetone per unghie, antitarli, smacchiatori)
- prodotti per il fai da te (isolanti solventi, acidi, mastici)
- prodotti per il giardinaggio
- bombolette spray con gas infiammabile
- bianchetti e trieline

Responsabile Redazione	Responsabile Verifica	Responsabile Approvazione
A. Giovanati	S. Ceriani	M. Barbati

5.8 R.U.P. medicinali

- siringhe (con ago protetto), fiale per iniezioni, disinfettanti
- sciroppi, pastiglie, pomate

5.9 R.U.P. pile

- pile a stilo o rettangolari
- pile a bottone (per calcolatrici orologi)

6 NORME GENERALI DI COMPORTAMENTO IN SERVIZIO

Si riportano di seguito alcune semplici norme generali di comportamento in servizio:

- Rispetto del Codice della Strada
- Massima attenzione alla guida dei mezzi
- Rispettare la distanza di sicurezza nella guida
- Massima attenzione in fase di discesa dal mezzo
- Se si deve attraversare la strada passare dietro il proprio veicolo in modo da farsi più facilmente scorgere dagli automobilisti in transito
- Basilari norme igieniche: lavarsi le mani prima di mangiare e/o bere
- Divieto di fumare in servizio
- Divieto di assunzione di alcol in servizio
- Usare l'abbigliamento e i DPI previsti
- Quando si raccolgono i sacchetti / contenitori, bisogna piegare le ginocchia e non flettere la schiena; i cassonetti si spingono e non si trascinano
- Eseguire i travasi tra mezzi in sicurezza, senza intralciare il traffico o costituire pericolo per sé stessi o terzi
- Segnalare al preposto eventuali situazioni di pericolo o di difficoltà in fase di raccolta
- A fine turno di lavoro, compilare il rapporto giornaliero di servizio e concludere l'Ods sul rugged in dotazione

Si riportano di seguito le disposizioni cui attenersi durante lo scarico del mezzo presso impianti di smaltimento o di trattamento rifiuti:

- Rispettare le disposizioni impartite dai responsabili degli impianti
- Prestare attenzione e rispettare la segnaletica orizzontale e verticale
- Procedere con il veicolo a passo d'uomo
- Fermarsi in pesa, dando precedenza ai mezzi in uscita
- Non girovagare per l'impianto
- Non fumare
- In caso di pericolo, emergenza o incendio:
 - Avvisare il personale dell'impianto/discarica
 - Avvertire le altre persone presenti
 - Allontanarsi dal luogo di pericolo e raggiungere l'uscita

Tra i compiti degli addetti alla raccolta rientra la gestione e cura dei mezzi. Di seguito sono riportate alcune disposizioni cui ci si deve attenere:

- Segnalare ai preposti le anomalie riscontrate sul veicolo
- Al termine del servizio pulire la cabina e rifornire il veicolo