Ambiente
e Tecnologia s.r.l.

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DI TRATTAMENTO E SMALTIMENTO RIFIUTI

Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 9001:2015
Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 14001:2015
Sistema di gestione certificato UNI EN ISO 45001:2018
Sistema di gestione certificato UNI ISO 37001:2025
Componente del Modello di Gestione, Organizzazione e Controllo ex D. Lgs 231/2001

ART. 1 - PRINCIPI GENERALI, QUADRO NORMATIVO E FINALITÀ

1. La presente Carta della Qualità dei Servizi di Trattamento e Smaltimento dei Rifiuti (di seguito per brevità "Carta") è adottata da Ambiente e Tecnologia S.r.l. (di seguito "Società" o "AeT"), società controllata della S.R.R. Enna Provincia – ATO 6 (di seguito "SRR"), in conformità ai principi di buon andamento, imparzialità e trasparenza dell'azione amministrativa, i quali orientano l'erogazione dei servizi pubblici e la gestione delle attività societarie.
2. In linea con tali principi, la Carta recepisce le disposizioni di legge nazionali e le deliberazioni delle Autorità di regolazione vigenti, con particolare riferimento a:
    a) art. 32 del D. Lgs. 14 marzo 2013, n. 33 (Decreto Trasparenza), che impone l'obbligo di pubblicazione della carta dei servizi e degli standard di qualità per i gestori di pubblici servizi e per le società in controllo pubblico;
    b) art. 25 del D. Lgs. 23 dicembre 2022, n. 201, in materia di carta dei servizi e obblighi di trasparenza dei gestori di servizi pubblici locali, e art. 2, comma 461, della L. 24 dicembre 2007, n. 244;
    c) delibera ARERA n. 444/2019/R/rif, in materia di obblighi di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani;
    d) delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF) e s.m.i., che disciplina la qualità contrattuale e tecnica del servizio verso l'utenza e i cui principi sono assunti nella presente Carta, in via volontaria e per analogia, per le attività direttamente riferibili agli impianti di trattamento e smaltimento;
    e) delibera ARERA n. 387/2023/R/rif (RQTR), come completata e integrata dalla delibera n. 374/2025/R/rif, recante la regolazione della qualità tecnica nel settore dei rifiuti urbani, con particolare riferimento all'indicatore R3 di efficienza tecnico-ambientale della gestione, applicabile dal 1° gennaio 2028;
    f) delibera ARERA n. 397/2025/R/rif (MTR-3), recante il "*Metodo Tariffario Rifiuti per il terzo periodo regolatorio (2026-2029*), che definisce il quadro regolatorio e i criteri di riconoscimento dei costi per le tariffe di accesso agli impianti di trattamento e smaltimento;
    g) D. Lgs. 3 aprile 2006, n. 152 (Testo Unico Ambientale), D. Lgs. 13 gennaio 2003, n. 36 in materia di discariche di rifiuti e Autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA) degli impianti gestiti.
3. AeT, in qualità di società controllata della SRR, garantisce gli impegni, le procedure e gli standard prestazionali previsti nella presente Carta attraverso i propri presidi aziendali vigenti, ed in particolare:
    a) il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (PTPCT) della Società, entro il quale la presente Carta si configura come misura di adempimento e mitigazione del rischio;
    b) il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D. Lgs. 231/01 (MOG), che presiede alla regolarità e alla tracciabilità dei flussi amministrativi e operativi di impianto;
    c) il Sistema di Gestione Integrato certificato secondo gli standard internazionali:
    UNI EN ISO 9001:2015 (Gestione della Qualità e dei processi contrattuali);
    UNI EN ISO 14001:2015 (Sostenibilità e monitoraggio ambientale di TMB e Discarica);

UNI EN ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza sul lavoro, applicata anche ai vettori terzi in transito nei siti);

UNI ISO 37001:2025 (Sistemi di gestione per la prevenzione della corruzione), per la quale la Società garantisce il costante aggiornamento e la piena transizione dei propri protocolli di conformità entro i termini previsti dalla regolazione internazionale.

4. Essendo l'attività della Società focalizzata esclusivamente sul Trattamento Meccanico Biologico (di seguito "TMB") e sullo smaltimento in discarica, la presente Carta non regola il rapporto con l'utenza civile finale, bensì definisce gli standard tecnici, operativi e comportamentali minimi garantiti a tutti i soggetti conferitori (Enti Locali soci della S.R.R. ATO Enna Provincia ed Enti Locali fuori ambito, nonché i gestori del servizio di raccolta e trasporto da questi incaricati) (di seguito "Conferitori"), qualificati ai fini della trasparenza quali "Utenti Intermedi" del servizio preliminarmente legati alla Società da apposito rapporto contrattuale.
5. La presente Carta si applica ai seguenti impianti:
   a) impianto di Trattamento Meccanico Biologico sito in C.da Cozzo Vuturo (Enna) autorizzato con DDG 254 del 27/04/2012 capacità autorizzata 180 ton/die;
   b) discarica per rifiuti non pericolosi sita in C.da Cozzo Vuturo (Enna) autorizzato con DDG 254 del 27/04/2012, volumetria autorizzata 417,000 m^3.
   I codici EER ammessi sono quelli riportati nelle rispettive AIA e nei contratti di conferimento.
6. La Carta persegue l'obiettivo di:
   a) assicurare la parità di trattamento, l'imparzialità e la continuità del servizio di accettazione e trattamento dei rifiuti urbani, ivi compresi i rifiuti simili di cui all'art. 183, comma 1, lett. b-ter), del D. Lgs. 152/2006, e dei rifiuti speciali ammessi dalle autorizzazioni;
   b) formalizzare gli indicatori chiave di prestazione (KPI) relativi ai tempi di attesa dei mezzi, all'efficienza impiantistica e alle tutele ambientali;
   c) disciplinare i canali di comunicazione, la gestione delle emergenze e le procedure di reclamo tecnico a disposizione dei Conferitori, nelle more dell'adozione di eventuali linee guida e testi integrati d'Ambito da parte della SRR.

ART. 2 - MODALITÀ DI ACCESSO AGLI IMPIANTI E PROCEDURE OPERATIVE

1. L'accesso agli impianti di TMB e di discarica gestiti dalla Società è consentito esclusivamente ai Conferitori preventivamente autorizzati e titolari di regolare contratto di conferimento in corso di validità.
2. Tutti i vettori e i mezzi di trasporto devono essere in possesso delle autorizzazioni previste dalla normativa ambientale vigente (iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali) per i Codici EER contrattualizzati.
3. Gli impianti osservano i seguenti orari ordinari di apertura per il conferimento dei rifiuti:
   a) dal lunedì al venerdì: dalle ore 08:00 alle ore 12:00;
   b) sabato: dalle ore 07:00 alle ore 09:00, esclusivamente previa richiesta formale da parte del Conferitore, da trasmettere alla Società via PEC entro le ore 12:00 del giorno lavorativo precedente;

c) domenica e festivi: Chiuso.

4. Al fine di garantire la continuità del ciclo di raccolta ed evitare crisi igienico-sanitarie nei territori comunali, qualora il calendario presenti due giorni festivi consecutivi, inclusa la domenica (a titolo esemplificativo: Pasqua e Lunedì dell'Angelo, o festività infrasettimanali consecutive, o festività cadenti di domenica e lunedì / sabato e domenica), la Società garantirà l'apertura straordinaria degli impianti per uno dei due giorni festivi. L'indicazione specifica del giorno di apertura e i relativi orari straordinari saranno comunicati ufficialmente a tutti i Conferitori con un preavviso minimo di 5 giorni lavorativi.
5. Per le comunicazioni operative relative ai conferimenti (accessi, attese, chiusure straordinarie) è attivo il recapito telefonico della stazione di pesatura 0935/1832693, presidiato negli orari di apertura. Per le solo emergenze che incidono sulla continuità dei flussi, i Conferitori dovranno contattare il servizio di vigilanza dell'impianto al numero 3208189921 il quale provvederà ad attivare tempestivamente il personale tecnico reperibile secondo i protocolli aziendali.
6. Ogni conferimento è sottoposto a rigida procedura di controllo presso la stazione di pesatura dell'impianto, disciplinata dalle procedure del Sistema di Gestione Integrato. La procedura prevede:
    a) la verifica documentale: controllo del Formulario di Identificazione del Rifiuto (FIR). I dati del trasportatore, del produttore e il codice EER dichiarato devono corrispondere a quelli previsti nel contratto;
    b) prima pesatura (ingresso): registrazione del peso lordo del mezzo tramite sistemi di pesatura elettronici tarati, certificati e sottoposti a verificazione periodica ai sensi del D.M. 21 aprile 2017, n. 93;
    c) ispezione visiva e controllo di conformità: il personale addetto all'impianto ha la facoltà di procedere a ispezioni visive o campionamenti del carico. In aderenza al Modello 231 (MOG) e alla ISO 14001, è fatto divieto assoluto di scaricare rifiuti non conformi o non corrispondenti ai codici EER contrattualizzati;
    d) seconda pesatura (uscita): dopo lo scarico nell'area dedicata, il mezzo transita nuovamente sulla pesa per la determinazione della tara e il calcolo del peso netto conferito.
7. Il Conferitore, o il vettore da esso incaricato, ha diritto di assistere alle operazioni di pesatura, di ottenere copia del certificato di verificazione periodica della pesa e di richiedere una pesata di controllo qualora il peso rilevato si discosti di oltre il 2% da quello registrato dalla propria pesa o da una pesa terza certificata. La richiesta è registrata e l'esito è comunicato entro 5 giorni lavorativi.
8. In conformità allo standard UNI EN ISO 45001:2018 (Salute e Sicurezza) e alle disposizioni del DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza) di impianto, i conducenti dei mezzi in transito devono tassativamente:
    a) indossare i Dispositivi di Protezione Individuale (DPI) obbligatori (gilet ad alta visibilità, scarpe antinfortunistiche, casco se previsto);
    b) rispettare i limiti di velocità interni (max 10 km/h), la segnaletica aziendale e le istruzioni impartite dal personale di piazzale;

c) effettuare le operazioni di ribaltamento e scarico esclusivamente nelle zone assegnate e solo dopo aver ricevuto il via libera dall'operatore d'impianto.

9. Qualora la verifica documentale o l'ispezione visiva evidenzino anomalie (es. codice EER errato, presenza di frazioni estranee o pericolose non ammesse al TMB/Discarica), la Società attiverà la procedura di Non Conformità:
   a) il mezzo non sarà ammesso allo scarico e verrà allontanato dall'impianto;
   b) verrà redatto apposito verbale di respingimento, con evidenza fotografica dell'anomalia;
   c) la Società invierà formale contestazione via PEC al Conferitore entro 48 ore dall'evento, per i provvedimenti di competenza e l'eventuale applicazione delle penali previste dal contratto.
   d) il Conferitore può presentare controdeduzioni via PEC entro 5 giorni lavorativi dal ricevimento della contestazione; la Società conserva il verbale, la documentazione fotografica e gli eventuali campioni per almeno 30 giorni e comunque fino alla definizione della contestazione.

ART. 3 - STANDARD DI QUALITÀ COMMERCIALE, LOGISTICA, TECNICA E AMBIENTALE

1. La qualità commerciale disciplina la trasparenza, la tempestività e la regolarità amministrativa nei rapporti contrattuali con i Conferitori, in conformità alle procedure dello standard UNI EN ISO 9001:2015 e in aderenza ai principi dello standard anticorruzione UNI ISO 37001:2025:
   a) la Società si impegna a dare riscontro alle richieste di stipula o rinnovo dei contratti di conferimento entro 15 giorni lavorativi, a decorrere dalla ricezione della documentazione completa;
   b) in caso di segnalazione di anomalie sulle fatture o sui quantitativi registrati, la Società avvia l'istruttoria tecnica interna e fornisce riscontro entro 30 giorni solari, secondo quanto previsto dall'art. 6, comma 5. Se l'errore è imputabile alla Società, l'accredito o la rettifica avverrà nella prima fatturazione utile;
   c) ogni operazione commerciale, di registrazione dei dati e di fatturazione segue i protocolli del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione UNI ISO 37001:2025, con particolare riferimento alla trasparenza dei processi decisionali, alla prevenzione dei conflitti di interesse e alla mitigazione dei rischi integrati, garantendo ai Conferitori l'assoluta parità di trattamento.
2. La qualità logistica e tecnica definisce gli standard numerici e operativi relativi alla gestione dei flussi dei mezzi e all'efficienza tecnologica degli impianti, in coerenza con la regolazione della qualità tecnica di ARERA (TQRIF, Delibera n. 15/2022/R/rif, e RQTR, Delibera n. 387/2023/R/rif come integrata dalla Delibera n. 374/2025/R/rif), per quanto applicabile agli impianti.
3. Al fine di garantire la misurabilità delle prestazioni, si applicano i seguenti standard specifici:

Ambito di Qualità	**Indicatore / KPI di Prestazione**	**Standard Minimo Garantito**
Qualità Logistica	Tempo massimo di	Max 30 minuti

	stazionamento dei vettori (intercorrente tra la prima pesatura in ingresso e la seconda pesatura in uscita, comprensivo di scarico)					
Qualità Logistica	Tempo di attesa dall'arrivo al cancello d'ingresso alla prima pesatura	Max 30 minuti; valore medio mensile ≤ 15 minuti		Qualità Logistica	Preavviso per variazioni degli orari ordinari	Minimo 5 giorni lavorativi
Qualità Tecnica	Preavviso per sospensione attività dovuta a manutenzioni ordinarie o revamping strutturale programmato	Minimo 10 giorni naturali e consecutivi				
Qualità Tecnica	Notifica rapida alla SRR e ai Conferitori in caso di blocco accidentale delle linee o	Entro 2 ore dal guasto				

	eventi di forza maggiore	
Qualità Tecnica	Trasmissione della stima dei tempi di ripristino a seguito di blocco accidentale	Entro 48 ore dall'evento
Qualità Commerciale	Conclusione della procedura di omologa dalla ricezione della documentazione completa	Entro 10 giorni lavorativi
Qualità Commerciale	Riscontro alle richieste di stipula o rinnovo del contratto di conferimento	Entro 15 giorni lavorativi

a) ai fini del rispetto del tempo massimo di stazionamento logistico (Max 30 minuti), la Società monitora costantemente i tempi di sosta tramite i sistemi digitali della stazione di pesatura e, per il tempo di attesa all'ingresso, tramite la registrazione dell'orario di arrivo al cancello. Eventuali deroghe sono ammesse esclusivamente al verificarsi di cause di forza maggiore o eventi straordinari regolati dall'art. 9, comma 5;

b) la Società mantiene in efficienza i presidi di sicurezza di piazzale, della segnaletica, dell'illuminazione e della viabilità interna in conformità allo standard UNI EN ISO 45001:2018, riducendo al minimo i rischi da interferenza per i conducenti in transito.

4. In coerenza con i macro-indicatori di sostenibilità ambientale, con la politica definita dal sistema di gestione UNI EN ISO 14001:2015 e nel rispetto del Modello Organizzativo D. Lgs. 231/01, la Società garantisce il costante contenimento degli impatti generati dalle attività di trattamento e smaltimento attraverso i seguenti standard operativi:

   a) Prevenzione e Contenimento delle Emissioni Odorigene:

   Per l'impianto TMB: è garantita la costante efficienza dei sistemi di aspirazione forzata dell'aria e dei biofiltri per il trattamento delle arie esauste. Le attività di scarico e movimentazione dei rifiuti biodegradabili avvengono esclusivamente a portoni chiusi;

   Per la Discarica: al fine di minimizzare la diffusione di odori molesti, si procede alla coltivazione per lotti ristretti e alla copertura giornaliera dei rifiuti abbancati con materiale inerte o teli sintetici idonei;

   b) Gestione, Captazione e Smaltimento del Percolato: la Società assicura il costante confinamento del percolato di discarica e dei reflui del TMB attraverso sistemi di impermeabilizzazione e reti di drenaggio dedicate monitorate h24. Viene garantito il mantenimento del franco di sicurezza all'interno dei bacini, programmando l'estrazione e il trasporto presso impianti di depurazione autorizzati per prevenire sversamenti;

   c) Captazione del Biogas (Discarica): viene presidiata l'efficienza della rete di captazione del biogas tramite pozzi verticali e sistemi di aspirazione in depressione, convogliando il gas verso la torcia per l'abbattimento delle emissioni di gas serra;

   d) Monitoraggio delle Matrici Ambientali: i tecnici incaricati eseguono periodicamente, secondo i Piani di Monitoraggio e Controllo (PMC) approvati dall'ARPA, i campionamenti e l'analisi delle acque sotterranee (tramite i pozzi piezometrici di spia), del percolato e delle emissioni in atmosfera, registrando i dati per i controlli di compliance e per i flussi informativi dovuti alla SRR; le relazioni annuali sono pubblicate ai sensi dell'art. 6, comma 7.

5. Al fine di consentire alla SRR la validazione e la quantificazione delle performance del servizio integrato, la Società si impegna al monitoraggio continuo e alla rendicontazione periodica dei dati di competenza d'impianto funzionali ai flussi informativi previsti dalla regolazione ARERA della qualità tecnica (TQRIF e RQTR), secondo le modalità definite dalla SRR quale Ente Territorialmente Competente, e dalle normative ambientali vigenti**:**

   a) monitoraggio dell'efficacia di recupero e smaltimento: registrazione sistematica dei flussi merceologici in ingresso e in uscita dalle linee del TMB ai sensi del D. Lgs. 152/2006, tracciando le frazioni valorizzabili effettivamente avviate a recupero e minimizzando la quota di scarto destinata a smaltimento finale, con redazione di un bilancio di massa annuale (rifiuti in ingresso, frazioni avviate a recupero, frazione organica stabilizzata, sovvallo e scarti avviati a discarica);

   b) analisi merceologiche: esecuzione di almeno 4 analisi merceologiche annue sul rifiuto urbano residuo in ingresso, con trasmissione degli esiti alla SRR e ai Comuni interessati;

c) monitoraggio dell'efficienza tecnico-ambientale: monitoraggio e trasmissione dei parametri energetici e ambientali d'impianto, inclusi i consumi elettrici ed energetici, monitorando i parametri stabiliti dalla regolazione per gli impianti di trattamento meccanico biologico e di smaltimento, ivi compresi i dati necessari al calcolo dell'indicatore R3 di cui alla RQTR, prevenendo l'insorgere di interruzioni operative non programmate e ottimizzando le rese energetiche e di trattamento;

d) capacità residua della discarica: aggiornamento e comunicazione alla SRR, con cadenza semestrale, della volumetria residua disponibile e della stima della durata residua dell'impianto ai ritmi di conferimento in atto.

ART. 4 - CONTINUITÀ DEL SERVIZIO, TRACCIABILITÀ (RENTRI) E OMOLOGAZIONE DEI RIFIUTI

1. In conformità con le linee guida della pianificazione d'Ambito e della regolazione della qualità tecnica del ciclo integrato, la Società si impegna a garantire la massima continuità operativa del TMB e della discarica. Qualora si verifichino guasti straordinari, saturazione temporanea delle linee o fermi impianto superiori alle 48 ore, la Società darà notifica tempestiva ai Comuni conferitori al fine di non generare interruzioni nel servizio di raccolta stradale a monte.
2. I processi di accettazione e pesatura dei rifiuti sono strutturati per operare in regime di interoperabilità telematica diretta con il Registro Elettronico Nazionale per la Tracciabilità dei Rifiuti (RENTRI). I Conferitori hanno l'obbligo di trasmettere i dati documentali in modalità digitale secondo le specifiche tecniche del sistema. In caso di blocco tecnico straordinario o indisponibilità della rete RENTRI presso la stazione di pesatura aziendale, la Società attiverà la procedura di emergenza analogica/cartacea di salvataggio prevista dal Ministero, garantendo il transito dei mezzi senza che ciò costituisca deroga al rispetto del tempo massimo logistico di stazionamento (30 minuti).
3. L'accesso al TMB e alla Discarica è rigidamente subordinato al completamento delle procedure di omologazione dei rifiuti e alla trasmissione, da parte del Conferitore, della documentazione di caratterizzazione prevista dalla normativa vigente e dalle AIA degli impianti e, per i rifiuti conferiti direttamente in discarica, della caratterizzazione di base di cui al D. Lgs. 36/2003 e ss.mm.ii. La procedura di omologa si conclude entro 10 giorni lavorativi dalla ricezione della documentazione completa. La Società esegue controlli a campione sui carichi in ingresso. Qualora le analisi interne o le ispezioni visive evidenzino la presenza di frazioni merceologiche estranee, pericolose o escluse dalle relative autorizzazioni Integrate Ambientali (AIA), il rifiuto verrà respinto ai sensi dell'art. 2, comma 9, e le spese di gestione dell'anomalia analitica e di eventuale messa in sicurezza saranno interamente addebitate al Conferitore inadempiente.

ART. 5 - SISTEMI DI FATTURAZIONE, GESTIONE DEL CREDITO E REGOLAMENTAZIONE ECONOMICA

1. I corrispettivi applicati per i servizi di TMB e di smaltimento in discarica sono determinati in stretta conformità con i contratti di conferimento vigenti e nel pieno rispetto dei criteri stabiliti dalla Delibera

ARERA n. 397/2025/R/rif (MTR-3) per il terzo periodo regolatorio. La struttura tariffaria assicura la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento degli impianti, secondo i parametri del metodo tariffario stabiliti dall'Autorità. Gli impianti, TMB e discarica, sono classificati rispettivamente quali impianto "intermedio" e "minimo" ai sensi della regolazione ARERA.

2. Nel rispetto del principio costituzionale di imparzialità e dei protocolli del Sistema di Gestione Anticorruzione UNI ISO 37001:2025, la Società applica le tariffe in modo rigidamente uniforme a tutti i Conferitori, escludendo qualsiasi forma di discrezionalità, favoritismo o disparità di trattamento economico nelle transazioni e nelle condizioni di accesso agli impianti.
3. I processi amministrativi di fatturazione sono governati dalle procedure certificate UNI EN ISO 9001:2015, garantendo la massima tracciabilità del dato:
    a) la Società emette fattura elettronica con cadenza mensile, basandosi esclusivamente sulle risultanze del sistema informatico della stazione di pesatura aziendale di cui all'art. 2;
    b) in ciascuna fattura emessa nei confronti dei Conferitori viene inserita l'indicazione della data e del peso complessivo del rifiuto indifferenziato conferito nel mese di riferimento, al fine di consentire una verifica immediata dei flussi finanziari da parte degli uffici competenti;
    c) i pagamenti dovranno essere eseguiti dai Conferitori tassativamente entro i termini temporali fissati dai rispettivi accordi di conferimento, mediante bonifico bancario sulle coordinate bancarie indicate dalla Società.
4. Al fine di salvaguardare l'equilibrio economico-finanziario della Società e in aderenza alle linee guida del MOGC ex D. Lgs. 231/01 per la corretta gestione societaria, la Società monitora costantemente lo stato dei pagamenti:
    a) in caso di mancato pagamento entro i termini contrattuali, la Società invierà un formale sollecito via PEC invitando il Conferitore debitore a regolarizzare la posizione entro 30 giorni dal ricevimento del sollecito;
    b) decorso inutilmente tale termine, saranno addebitati degli interessi di mora calcolati ai sensi della normativa vigente in materia di ritardi di pagamento nelle transazioni commerciali (D. Lgs. 231/2002 e ss.mm.ii.), salvo diverse pattuizioni contrattuali o tutele di legge applicabili agli Enti Locali;
    c) qualora la morosità persistesse in modo reiterato e grave, la Società – previo formale preavviso scritto e in stretto coordinamento con la SRR – si riserva la facoltà di attivare le tutele di legge e contrattuali consentite, ivi inclusa la temporanea sospensione del diritto di conferimento agli impianti, al fine di evitare il pregiudizio della continuità aziendale e il danno erariale.
5. Qualora un Conferitore riscontri una difformità materiale tra i dati della fattura e i propri registri di pesatura, ha il diritto di presentare formale istanza di riesame commerciale via PEC. La segnalazione non sospende l'obbligo di pagamento della quota non contestata della fattura. Gli uffici amministrativi della Società esamineranno l'istanza entro 30 giorni solari dalla ricezione. Qualora l'errore risulti fondato e

imputabile alla stazione di pesatura o ai sistemi informatici della Società, si procederà all'emissione di regolare nota di credito di storno o compensazione nella prima fatturazione utile.

ART. 6 - TUTELA DEI CONFERITORI, GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E TRASPARENZA

1. Ai fini della presente Carta e in coerenza con la natura industriale delle attività impiantistiche gestite, la tutela della qualità e delle prestazioni si applica direttamente nei confronti dei Conferitori autorizzati.
2. I Conferitori hanno il diritto di presentare reclami scritti o segnalazioni formali qualora riscontrino il mancato rispetto degli standard di qualità stabiliti dalla presente Carta, difformità nelle procedure di pesatura, errori materiali di fatturazione o disservizi logistici e operativi riscontrati presso il TMB o la discarica.
3. I reclami devono essere trasmessi in forma scritta alla Società attraverso uno dei seguenti canali istituzionali dedicati: Posta Elettronica Certificata (PEC): ambientetecnologiasrl@pec.it E-mail: info@ambientetecnologia.it
4. Il reclamo scritto deve contenere gli elementi minimi identificativi del Conferitore segnalante, la descrizione chiara dell'anomalia riscontrata e, ove applicabile, i riferimenti del Formulario (FIR), del mezzo di trasporto o della fattura oggetto di contestazione, al fine di consentire la corretta istruttoria tecnica.
5. In aderenza alle procedure del proprio Sistema di Gestione Qualità (UNI EN ISO 9001:2015) e al fine di garantire l'efficacia delle tutele commerciali e amministrative, la Società adotta la seguente tempistica standard:

Tipologia di Istanza / Relazione Commerciale	**Standard Temporale Massimo di Risposta**
Gestione e Riscontro ai Reclami Scritti *(standard definito in analogia al TQRIF)*	30 giorni lavorativi dalla data di ricezione
Istruttoria e Riscontro Istanze di Riesame Fatture	30 giorni lavorativi dalla segnalazione via PEC
Emissione note di credito o storni riconosciuti	Prima fatturazione utile dall'accoglimento dell'istanza

in linea con i requisiti UNI EN ISO 9001:2015, la Società tiene e aggiorna costantemente un apposito "Registro dei Reclami e dei Disservizi" gestito in modalità informatica. Il registro traccia la data di ricezione della nota, l'oggetto della contestazione, l'esito dell'istruttoria tecnica e la data di invio del riscontro definitivo al Conferitore.

6. In attuazione del principio di trasparenza, dell'art. 32 del D. Lgs. n. 33/2013 e in coerenza con le proprie misure integrate di prevenzione della corruzione, la Società garantisce ai Conferitori il pieno diritto di accesso alle informazioni relative all'efficienza e al funzionamento degli impianti di TMB e Discarica.
7. La Società pubblica stabilmente sul proprio sito internet istituzionale, nella sezione "Società Trasparente":
   a) il testo integrale e aggiornato della presente Carta dei Servizi;
   b) i report semestrali sul grado di rispetto degli standard di cui all'art. 3 (tempi medi e massimi di attesa e di stazionamento, preavvisi, indennizzi riconosciuti);

c) le relazioni annuali sugli esiti del Piano di Monitoraggio e Controllo (PMC) trasmesse agli enti di controllo, in aderenza alla certificazione UNI EN ISO 14001:2015;

d) il bilancio di massa annuale del TMB, gli esiti delle analisi merceologiche e la volumetria residua della discarica di cui all'art. 3, comma 5;

e) le tariffe di accesso agli impianti vigenti e la loro composizione.

8. Le segnalazioni di disagi ambientali, in particolare odori molesti, provenienti da residenti e attività prossime agli impianti possono essere inoltrate ai recapiti di cui al comma 3. La Società le registra nel Registro dei Reclami e dei Disservizi, ne verifica le cause e fornisce riscontro entro 30 giorni solari.
9. La Società organizza, su richiesta dei Comuni conferitori, della SRR o di istituti scolastici, visite guidate agli impianti, compatibilmente con le esigenze di sicurezza e di esercizio.

ART. 7 - TUTELA DELLA PRIVACY E TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

1. La Società, in qualità di Titolare del trattamento, garantisce che il trattamento dei dati personali raccolti nell'ambito dell'esecuzione delle attività regolate dalla presente Carta avviene nel pieno rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), del D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (Codice Privacy) e successive modifiche e integrazioni, nonché dei provvedimenti del Garante per la protezione dei dati personali.
2. Il trattamento riguarda esclusivamente i dati personali strettamente necessari alla corretta gestione amministrativa, logistica, contrattuale e tecnica del servizio di conferimento presso l'impianto TMB e la discarica, tra cui:
    a) dati identificativi e di contatto di dipendenti, referenti tecnici e legali rappresentanti dei Conferitori;
    b) dati identificativi dei conducenti dei vettori (nome, cognome, estremi del documento di identità) e targhe dei mezzi registrati presso la stazione di pesatura all'ingresso e all'uscita del sito, ai fini dell'assolvimento degli obblighi di tracciabilità dei rifiuti;
    c) immagini derivanti dai sistemi di videosorveglianza aziendali installati presso i perimetri e i piazzali degli impianti.
3. Le finalità del trattamento sono limitate alla gestione contabile-amministrativa (art. 5), alla pianificazione logistica dei flussi (art. 2), alla tracciabilità ambientale delle filiere dei rifiuti (UNI EN ISO 14001:2015) e alla tutela della sicurezza dei lavoratori e del patrimonio aziendale (UNI EN ISO 45001:2018), in aderenza alle misure preventive del MOG ex D. Lgs. 231/01.
4. Il trattamento è necessario per l'esecuzione di un contratto di cui l'interessato è parte, per l'adempimento di obblighi legali e di trasparenza (D. Lgs. 33/2013, Delibere ARERA) o per l'esecuzione di un compito di interesse pubblico connesso alla gestione del ciclo dei rifiuti urbani.
5. I dati sono trattati con strumenti informatici e cartacei da personale autorizzato, istruito e vincolato alla massima riservatezza, adottando misure di sicurezza idonee a prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o accessi non autorizzati. I dati di pesatura e contrattuali saranno conservati per il periodo stabilito dalle normative ambientali e fiscali vigenti. Le immagini della videosorveglianza sono conservate per un periodo

massimo di 48 ore, estendibile non oltre i 3 giorni per comprovate esigenze di sicurezza d'impianto o reati ambientali, fatte salve specifiche richieste dell'Autorità Giudiziaria.

6. Gli interessati (autisti, dipendenti e referenti dei Conferitori) possono esercitare in ogni momento i diritti previsti dagli articoli 15 e seguenti del GDPR (accesso, rettifica, cancellazione nei casi previsti, limitazione del trattamento). Le istanze e le richieste di informazioni relative alla privacy possono essere inoltrate formalmente al Data Protection Officer (DPO / RPD) nominato dalla Società tramite l'indirizzo e-mail istituzionale o la PEC aziendale. L'informativa estesa sul trattamento dei dati personali è costantemente consultabile sul sito web della Società, nella sezione dedicata alla Privacy.

ART. 8 - RISULTATI DI QUALITÀ: REGISTRAZIONE E COMUNICAZIONI ALL'ENTE TERRITORIALMENTE COMPETENTE (SRR)

1. In conformità agli obblighi di monitoraggio e tracciabilità previsti dalla regolazione ARERA della qualità tecnica (TQRIF e RQTR), per quanto applicabile agli impianti, la Società garantisce la costante registrazione e archiviazione informatica di tutti i dati relativi al rispetto degli standard di qualità e di efficienza stabiliti dalla presente Carta.
2. I sistemi informativi aziendali, governati dalle procedure UNI EN ISO 9001:2015, assicurano la piena tracciabilità e l'integrità dei dati relativi alle prestazioni operative (KPI), con particolare riferimento ai tempi di sosta e accettazione dei vettori conferitori, all'efficienza tecnologico-ambientale degli impianti e alla gestione dei reclami scritti.
3. I dati registrati dalla Società e relativi ai risultati di qualità tecnica conseguiti in ciascun anno solare sono sottoposti a una procedura formale di controllo e validazione:

   a) i flussi informativi e i report prestazionali vengono periodicamente trasmessi alla SRR ai fini delle verifiche di competenza in ordine al rispetto degli standard contrattuali, nonché per l'esercizio delle funzioni di controllo analogo e di vigilanza sull'affidamento;

   b) la validazione da parte della SRR accerta la completezza, la correttezza e la congruità dei valori riscontrati rispetto alle fonti di monitoraggio della stazione di pesatura e dei registri dei disservizi.
4. La Società, in coordinamento con la SRR e nel rispetto delle scadenze annuali fissate dal regolatore, rende disponibili i dati di propria competenza ai fini della trasmissione all'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) da parte della SRR quale Ente Territorialmente Competente, secondo le modalità e le scadenze stabilite dall'Autorità. Allo stesso modo, i flussi definitivi vengono mantenuti a disposizione della SRR per il monitoraggio del Contratto di Servizio e per le finalità di pianificazione d'Ambito.
5. I risultati effettivi conseguiti annualmente dalla Società in merito al rispetto degli standard di qualità e di filiera, a valle delle procedure di trasmissione all'Autorità, saranno pubblicati entro l'anno successivo, in modo permanente e consultabile, sul sito internet aziendale. La pubblicazione avverrà nella sezione "Società Trasparente / Servizi erogati / Carta dei servizi e standard di qualità", garantendo il pieno diritto di informazione e controllo a tutti i Conferitori.

ART. 9 - VALIDITÀ, APPLICAZIONE, AGGIORNAMENTO E CLAUSOLE DI SALVAGUARDIA

1. La presente Carta dei Servizi entra in vigore il giorno successivo alla sua pubblicazione sul sito internet istituzionale della Società.
2. Nel rispetto del principio di trasparenza, il testo viene adottato in via provvisoria e transitoria dall'Amministratore Unico, nelle more dell'emanazione di linee guida uniformi o di un testo integrato d'Ambito da parte della SRR quale Ente Territorialmente Competente.
3. La Società provvederà a trasmettere formale copia del presente documento alla SRR per le opportune verifiche di competenza e per il necessario coordinamento logistico dei flussi con gli altri gestori del ciclo integrato dei rifiuti urbani, in armonia con le disposizioni in materia di qualità tecnica della filiera impiantistica previste dalla RQTR (Delibera ARERA n. 387/2023/R/rif, come completata dalla Delibera n. 374/2025/R/rif).
4. La Carta è un documento dinamico e soggetto a revisione periodica al fine di garantirne il costante allineamento con l'evoluzione tecnologica degli impianti e con il quadro regolatorio:
   a) la Società, d'intesa con la SRR, provvede ad aggiornare il presente documento ogniqualvolta si rendano necessarie modifiche sostanziali indotte da nuove delibere dell'Autorità di Regolazione (ARERA), modifiche autorizzative degli impianti (AIA) o variazioni organizzative interne;
   b) gli aggiornamenti e le revisioni approvate saranno tempestivamente pubblicati sul sito web aziendale nella sezione "Società Trasparente".
5. Gli standard di qualità commerciale, logistica, tecnica e ambientale definiti nella presente Carta si intendono validi in condizioni di ordinaria e regolare operatività degli impianti. La Società è parzialmente o totalmente sollevata dall'obbligo di rispettare tali standard prestazionali esclusivamente al verificarsi di eventi straordinari non imputabili alla propria volontà o colpa, quali:
   a) scioperi nazionali, di settore o aziendali indetti nel rispetto delle norme di legge vigenti;
   b) eventi atmosferici di eccezionale intensità, calamità naturali o ordinanze urgenti delle Autorità competenti che impongano la sospensione delle attività per ragioni di sicurezza pubblica o ambientale;
   c) interruzioni prolungate nell'erogazione dei servizi a rete (es. blackout elettrici nazionali) che impediscano il funzionamento dei macchinari del TMB o dei sistemi informatici della stazione di pesatura;
   d) incidenti stradali di grave entità o blocchi della viabilità esterna d'accesso ai siti, tali da alterare i flussi logistici ordinari indipendentemente dalla gestione di piazzale.
6. In tutti i casi sopra menzionati, la Società attiverà tempestivamente le procedure di notifica rapida previste dall'art. 3, comma 3, per informare la SRR e i Conferitori, riducendo al minimo i tempi di ripristino del servizio in piena aderenza con i protocolli UNI EN ISO 14001:2015 e ISO 45001:2018.
7. Per tutto quanto non espressamente previsto o regolato all'interno della presente Carta, si fa rinvio esclusivo e prioritario alle clausole contenute nei singoli contratti di conferimento stipulati con i soggetti utilizzatori, alle disposizioni del Codice Civile e alle normative speciali di settore emanate dallo Stato, dalla Regione e dall'ARERA.