

Salute e sicurezza del consumatore

In coerenza con la propria Responsabilità Sociale, Aquila Energie estende la tutela della salute e sicurezza al consumatore, ovvero il cliente delle stazioni di servizio, principalmente attraverso il controllo della qualità dei prodotti offerti. A tal fine, la Società ha incluso nel contratto di gestione degli impianti il rispetto di alcune linee guida da parte dei gestori, i quali sono tenuti ad effettuare controlli su base quotidiana e periodica per prevenire il rischio che i carburanti possano alterarsi dopo la consegna da parte di Aquila Energie nel punto vendita.

Controlli a cura del gestore

- 1 • Verifica quotidiana della presenza di acqua nei pozzetti dei serbatoi, attivandosi tempestivamente per la rimozione, nel caso raggiunga le bocche di carico
- 2 • Verifica settimanale della tenuta delle guarnizioni dei pozzetti e dei coperchi dei passi d'uomo
- 3 • Verifica quotidiana della presenza dei tappi su tutti i bocchelli dei serbatoi e della loro tenuta
- 4 • Verifica precedentemente ad ogni scarico ed al termine dello stesso della presenza di acqua nei serbatoi, tramite pasta rilevatrice. Qualora si accerti la presenza di acqua sopra i 2 cm dal fondo cisterna, si consiglia di sospendere l'erogazione dal serbatoio incriminato, chiamando tempestivamente la ditta di manutenzione
- 5 • Sospensione dell'erogazione durante lo scarico dell'autobotte
- 6 • Verifica settimanale dello stato di pulizia dei filtri degli erogatori

Il progetto Servito in Sicurezza

A seguito dell'emergenza COVID-19 la Società ha realizzato il progetto "Servito in sicurezza", che richiama e applica le misure necessarie per recepire le indicazioni dei decreti ministeriali e delle ordinanze regionali, al fine di garantire la completa sicurezza per gli operatori ed i clienti sugli impianti. I gestori delle stazioni di servizio sono tenuti ad attuare le linee guida in tutte le fasi delle attività *outdoor*, in modalità Self PrePay e in modalità Servito, e *indoor*. Le disposizioni attuate sono consultabili in dettaglio sul sito web aziendale nella [sezione Sostenibilità](#).

Il progetto Servito in Sicurezza

A seguito dell'emergenza COVID-19, Aquila ha sviluppato un vademecum di misure necessarie a garantire la completa sicurezza per gli operatori e i clienti sugli impianti. A fronte della ricezione delle indicazioni provenienti dai decreti ministeriali e dalle ordinanze regionali, Aquila ha stilato le linee guida per le misure di comportamento in tutti gli ambienti, *outdoor*, in modalità Self PrePay e in modalità Servito, e *indoor*, dotando gli impianti di segnaletica e informative adeguate a consultazione degli operatori e dei clienti.

Disposizioni generali:

- ▶ Garantire il servizio indossando sempre le mascherine di protezione in ambienti chiusi e in ambienti aperti. In ambienti chiusi anche una visiera di protezione.
- ▶ Garantire il servizio indossando i guanti monouso.
- ▶ Sanificare e pulirsi costantemente le mani.
- ▶ Sanificare con frequenza giornaliera gli ambienti esterni e le apparecchiature presenti sul punto vendita, soprattutto quelle di maggior contatto da parte del gestore e dei clienti. Compilare il registro delle sanificazioni.
- ▶ Garantire il rispetto della distanza di sicurezza interpersonale.
- ▶ Garantire con frequenza settimanale la sanificazione degli impianti di area o in alternativa garantirne il loro inutilizzo.
- ▶ Laddove possibile, utilizzare idonei pannelli di separazione tra cliente e gestore.
- ▶ Garantire la disponibilità di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività nel rispetto delle normative previste.
- ▶ Differenziare, ove possibile, i percorsi in entrata e in uscita.
- ▶ Nei locali inferiori a 40 mq far entrare una persona per volta.
- ▶ Sanificare con frequenza giornaliera gli ambienti interni. Compilare il registro delle sanificazioni.
- ▶ Informare l'utenza affiggendo all'ingresso un'informativa contenente le seguenti disposizioni: "Accesso consentito esclusivamente a chi indossa la mascherina che copra naso e bocca".
- ▶ Obbligo di sanificare le mani o utilizzo di guanti monouso.
- ▶ Obbligo di mantenere nell'attesa un distanziamento di sicurezza interpersonale.
- ▶ Accesso consentito ad un'unica persona per nucleo familiare.



Rifornimenti in modalità "Self PrePay"

La gestione è tenuta a:

- ▶ Presidiare durante l'orario di apertura, indossando sempre le mascherine e i guanti di protezione.
- ▶ Sanificare con frequenza giornaliera gli ambienti esterni e le apparecchiature presenti sul punto vendita, soprattutto quelle di maggior utilizzo.
- ▶ Garantire il rispetto della distanza di sicurezza interpersonale.
- ▶ Garantire la disponibilità di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività nel rispetto delle normative previste.
- ▶ Differenziare, ove possibile, i percorsi.
- ▶ La gestione dovrà rendere disponibili in prossimità dell'accettatore di banconote e sulle pompe guanti monouso e dispenser con gel igienizzante.

Rifornimenti in modalità "Servito"

La gestione, oltre al rispetto dei punti previsti per i rifornimenti in modalità "Self PrePay", è tenuta sempre a:

- ▶ Garantire al cliente la possibilità di effettuare il pagamento del rifornimento senza uscire dal veicolo tramite l'utilizzo di POS contactless, oppure tramite contante.
- ▶ Consegnare al cliente dispenser con gel igienizzante qualora necessitasse di sanificarsi le mani.
- ▶ Consegnare al cliente guanti monouso quando il gestore non ha POS contactless oppure il cliente non ha carta contactless o non ha guanti con sé.

Sala Market

La gestione, oltre al rispetto dei punti previsti per i rifornimenti in modalità "Self PrePay" e in modalità "Servito", dovrà necessariamente garantire i massimi standard anche all'interno del market, ad esempio:

- ▶ Frequente e accurata sanificazione e pulizia dell'ambiente e delle attrezzature di lavoro.
- ▶ Utilizzo dei dispositivi di protezione individuale (guanti, visiera e mascherina).
- ▶ Utilizzo, e messa a disposizione per i clienti, di gel igienizzanti.
- ▶ Rispetto della distanza di almeno 2 mt tra persone.
- ▶ Sanificazione degli impianti di areazione o in alternativa garantirne il loro inutilizzo.
- ▶ Utilizzo di pannelli di separazione tra clienti e gestore.
- ▶ Utilizzo di tutte le attrezzature necessarie allo svolgimento delle attività nel rispetto delle normative previste.
- ▶ Apporre prima dell'ingresso e all'interno del market l'informativa al cliente.



No ai video poker e alle slot machines

Nell'ambito della propria Responsabilità d'Impresa, Aquila Energie ha stabilito che all'interno delle attività presenti sui propri impianti non devono essere installate console computerizzate volte a promuovere il gioco d'azzardo. Per garantire un ambiente più sicuro e sano, sia ai partner sia alla clientela, negli impianti Aquila non è possibile quindi trovare video-poker e/o slot-machine.