

# *Carta della Qualità del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani*

(Elaborata ai sensi del TQRIF sulla base dello schema approvato con Delibera di Assemblea di Ambito n. 31 del 20.12.2022)

## **SOMMARIO**

<b>1</b>	<b>PREMESSA</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>GESTORI DEL SERVIZIO</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>SCHEMA REGOLATORIO</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>PRINCIPI</b>	<b>8</b>
<b>6</b>	<b>I SERVIZI EROGATI DA SEI TOSCANA</b>	<b>10</b>
<b>6.1</b>	<b>DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA SEI TOSCANA</b>	<b>10</b>
6.1.1	RACCOLTA STRADALE	11
6.1.2	RACCOLTA DOMICILIARE	12
6.1.3	RACCOLTE DEDICATE ALLE UTENZE NON DOMESTICHE	12
6.1.4	RITIRO A DOMICILIO RIFIUTI INGOMBRANTI	12
6.1.5	ALTRE RACCOLTE	14
6.1.6	SERVIZIO DI LAVAGGIO CONTENITORI STRADALI	14
6.1.7	SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	15
6.1.8	SERVIZIO PULIZIA FIERE E MERCATI	15
6.1.9	STAZIONE ECOLOGICA ITINERANTE	15
6.1.10	CENTRI DI RACCOLTA	16
6.1.11	SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	17
<b>6.2</b>	<b>SEI TOSCANA E IL RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>17</b>
6.2.1	SPORTELLI FISICI E ONLINE	17
6.2.2	SERVIZIO TELEFONICO	17
6.2.3	RICHIESTE DI INFORMAZIONI	18
6.2.4	RECLAMI E DISSERVIZI	18
6.2.5	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	18
6.2.6	CONCILIAZIONE	18
<b>6.3</b>	<b>TRASPARENZA</b>	<b>19</b>
<b>6.4</b>	<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA</b>	<b>19</b>
<b>6.5</b>	<b>PRIVACY</b>	<b>21</b>

---

<b>7</b>	<b>I SERVIZI EROGATI DALL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE</b>	<b>22</b>
<b>7.1</b>	<b>DESCRIZIONE SERVIZI E RAPPORTO CON GLI UTENTI</b>	<b>22</b>
7.1.1	ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI	22
7.1.2	SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	23
<b>7.2</b>	<b>TRASPARENZA</b>	<b>24</b>
<b>7.3</b>	<b>OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA</b>	<b>24</b>
<b>7.4</b>	<b>PRIVACY</b>	<b>26</b>
<b>8</b>	<b>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO</b>	<b>26</b>
<b>GLOSSARIO</b>		<b>28</b>
<b>LA RACCOLTA DIFFERENZIATA</b>		<b>32</b>
PREMESSA		33
COS'È LA RACCOLTA DIFFERENZIATA		33
A COSA SERVE		33
COME SI FA		34
I MATERIALI		34

## 1 Premessa

La Carta della Qualità dei servizi (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso cui il Gestore SEI Toscana e l’Amministrazione Comunale, in qualità di erogatori dei servizi, sanciscono il proprio impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è anche uno strumento di comunicazione, che intende migliorare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione degli utenti destinatari dei servizi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificati dalla Carta stessa e dai Regolamenti comunali.

La Carta della Qualità unica è costituita da alcune **parti comuni**, da una sezione dedicata ai servizi erogati dal gestore **SEI Toscana** e da una dedicata ai servizi erogati dall’**Amministrazione Comunale**. Inoltre, è presente un’Appendice a cura di SEI Toscana in cui sono riportate raccomandazioni e buone prassi da parte del Gestore per una buona **Raccolta Differenziata**. Resta inteso che le puntuali indicazioni su come effettuare la raccolta nel proprio Comune sono disciplinate dall’Amministrazione Comunale con apposito atto regolamentare.

Con riferimento ai servizi erogati dal gestore SEI Toscana, le informazioni specifiche riferite al Comune sono dettagliate nella relativa pagina del sito web <https://seitoscana.it/>.

## 2 Riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”; all’art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l’introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 “Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell’efficienza delle pubbliche amministrazioni”, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all’art. 2 dispone l’emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l’adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 “Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”; in particolare, all’art. 1, comma 461, si prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di

qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.

- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, "Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture".
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 "Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020"; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite "con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95".
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.
- D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. - Capo III - Servizio di gestione integrata dei rifiuti.
- Legge Regione Toscana n. 61/2007 - Modifiche alla legge regionale 18 maggio 1998, n. 25 (Norme per la gestione dei rifiuti e la bonifica dei siti inquinati) e norme per la gestione integrata dei rifiuti
- Legge Regione Toscana n. 69/2011 - Istituzione dell'autorità idrica toscana e delle autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani. Modifiche alla L.R. n. 25/1998, alla L.R. n. 61/2007, alla L.R. n. 20/2006, alla L.R. n. 30/2005, alla L.R. n. 91/1998, alla L.R. n. 35/2011 e alla L.R. n. 14/2007.

### 3 Gestori del servizio

I servizi di gestione dei rifiuti urbani nel Comune vengono svolti dai seguenti soggetti:

- Raccolta e trasporto: SEI Toscana
- Spazzamento e Lavaggio Strade: Amministrazione Comunale
- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: Amministrazione Comunale

## Presentazione del Gestore di Ambito: SEI TOSCANA SRL

SEI Toscana è il gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani nelle province dell'ATO Toscana Sud (province di Arezzo, Grosseto e Siena e sei Comuni della provincia di Livorno). Raggruppa l'esperienza dei gestori operanti nel territorio della Toscana del Sud e si propone l'obiettivo di valorizzare il patrimonio territoriale e ambientale, gestendo il servizio in modo efficiente, efficace e sostenibile.

L'ATO Toscana Sud è la prima Area Vasta a concludere il percorso tracciato dalla Legge Regionale n°61/2007 che ha accorpato i bacini in 3 macro ATO e ha previsto l'individuazione di un unico Gestore tramite gara. Si tratta dunque della prima gara nel settore dei rifiuti che arriva a conclusione in Toscana e una delle prime in assoluto in Italia.



Il territorio servito da SEI Toscana copre circa la metà dell'intera superficie regionale e racchiude 104 comuni (36 aretini, 28 grossetani, 6 livornesi e 35 senesi). Un territorio molto eterogeneo che comprende zone montuose, collinari e marittime, fatto di piccoli borghi, città d'arte, luoghi patrimonio dell'Unesco, parchi e riserve naturali. Un territorio prezioso ed unico in cui la gestione sostenibile dei rifiuti riveste un ruolo strategico ai fini della salvaguardia e della tutela dell'ambiente.

SEI Toscana a fine marzo 2013 ha firmato il contratto di servizio con l'ATO Rifiuti Toscana Sud e, a partire dal 1° gennaio 2014, è il gestore unico.

Con il consolidamento della partecipazione societaria, a far data dal 01 luglio 2022 SEI Toscana è entrata a far parte a pieno titolo del Gruppo Iren.

L'operazione ha permesso, da un lato, di confermare il trend di crescita del Gruppo nel settore Ambientale sia con riferimento ai Servizi di Igiene Urbana che alle strutture impiantistiche, dall'altro alla Società di poter attingere ad un patrimonio di esperienza, competenze tecniche e a strumenti di gestione propri delle "grandi aziende".

Il percorso di integrazione è in corso e vedrà sviluppare, nei prossimi anni, una serie di sinergie che contribuiranno ad efficientare i servizi e la loro organizzazione/gestione.

Un esempio di immediato riscontro dell'integrazione fra i sistemi, inerente le tematiche in esame, è l'interfaccia con gli utenti al fine di fornire loro risposte ed organizzare servizi dedicati, tracciando il processo ed assicurando il rispetto dei tempi stabiliti.

Il consolidamento nel Gruppo Iren ha altresì permesso al personale impiegato di potersi confrontare con esperienze e competenze trasversali maturate nello stesso settore, ma in altri contesti, permettendo così di avviare un processo di crescita e di "job enrichment" sicuramente stimolante.

Questa stessa “Carta dei Servizi” è il prodotto di un lavoro condotto a più mani all’interno delle varie società del Gruppo Iren che operano nel settore, sia in qualità di concessionari che di società operative, e condensa pertanto le esperienze ed i contributi di chi da anni opera a fianco delle Amministrazioni Comunali, si interfaccia con le Autorità d’Ambito e con l’Autorità di Regolazione, oltre che con gli utenti ai quali eroga quotidianamente servizi.

Il percorso di integrazione, come indicato, ha avuto inizio nell’estate del 2022 e proseguirà almeno per il prossimo biennio, al fine di uniformare progressivamente le modalità organizzativo/gestionali, gli strumenti, ecc...

Parimenti, il Piano Industriale di SEI Toscana è stato integrato in quello del Gruppo Iren non per semplice addizione, ma individuando anche in questo caso sinergie ed opportunità di efficientamento che verranno colte per conseguire gli obiettivi comuni.

### SEI TOSCANA srl - L’Azienda in cifre:

- Ricavi: circa 145 M€
- Personale: n. 1.040 dipendenti
- Mezzi: n. 547 in proprietà oltre a n. 158 a noleggio
- Tonnellate di rifiuti raccolte: circa 500.000
- Numero di comuni gestiti in Italia: n. 104 (afferenti all’Ambito Toscana Sud)
- Numero di abitanti serviti: circa 900.000

L’ambito gestito da SEI Toscana si configura come **uno dei territori più estesi a livello nazionale** e con il maggior numero di Comuni.

Il territorio gestito è caratterizzato da una **bassa densità abitativa**: 40 comuni con densità inferiore a 30 ab/kmq oltre che un elevato livello di **eterogeneità morfologica** e urbanistica.

### Qualità e Sicurezza Sei Toscana srl

L’evoluzione continua delle aspettative e delle esigenze dei clienti, fortemente rafforzata dalla competitività del mercato, richiede modelli organizzativi flessibili e sistemi di gestione snelli, di cui occorre monitorare l’efficacia in termini di risultati attesi. Per questo il Gestore ha sviluppato un Sistema di Gestione Integrato (Qualità, Ambiente, Sicurezza - QAS) strutturato in modo da prevedere un adeguato controllo di tutti i processi operativi che influiscono sulla qualità del servizio, in un’ottica di sempre maggior orientamento al cliente.

Quest’ottica, ha fatto sì che la società sia tra le aziende italiane del settore ad aver ottenuto la certificazione dei sistemi di gestione qualità, ambiente e sicurezza ai sensi delle norme:

- **ISO 9001:2015**
- **ISO 14001:2015**
- **ISO 45001:2018 (ex OHSAS 18001:2007)**



Il Gestore mette a disposizione degli utenti tutte le certificazioni riconosciute in una sezione apposita del Sito:

[Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza - Sei Toscana](#)

#### 4 Schema regolatorio

Ai sensi della Deliberazione ARERA n° 15/2022 per ogni comune dell’Ambito ATO Toscana Sud deve essere individuato lo schema regolatorio di partenza tra quelli proposti da ARERA all’art. 3 dell’allegato alla suddetta Deliberazione *“Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”*.

Con Delibera di Assembea di Ambito ATO Toscana Sud n° 26 del 06.07.2022 è stato individuato il posizionamento del Comune nello **schema regolatorio I**.

Lo schema regolatorio scelto definisce gli obblighi e gli standard che devono essere rispettati da tutti i gestori del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani nel periodo 2023-2025.

#### 5 Principi

Di seguito si riportano i principi ai quali si ispirano i gestori nell’espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi:

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l’erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell’ambito di aree e



categorie omogenee di fornitura;

- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesìa:** il gestore si impegna a instaurare con i propri cittadini-utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproco, per rispondere ai loro bisogni e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi. Il personale adotterà, quindi, comportamenti, modi e linguaggi tali da raggiungere questo scopo;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni dei clienti/utenti/cittadini ed alla tutela dell'ambiente e di altri fattori rilevanti, quali la sicurezza dei lavoratori, di terzi e del servizio, l'efficienza della prestazione, il miglioramento continuo dei servizi resi, **SEI Toscana** si è dotata di un Sistema di Gestione Integrato coerente con i requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e BS OHSAS 18001. Con la Politica Integrata Qualità Ambiente Sicurezza, la Direzione di SEI Toscana definisce e rende quindi noti a tutto il personale ed agli interlocutori esterni i principi che intende seguire e gli impegni assunti nella conduzione del servizio pubblico di gestione integrata dei rifiuti urbani.

## 6 I servizi erogati da SEI Toscana

Il Gestore Unico effettua principalmente i servizi inerenti alla raccolta dei Rifiuti Solidi Urbani (RSU) ed ai servizi di spazzamento e pulizia delle strade.

SEI Toscana effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti ricorrendo a diverse metodologie, convenute di concerto con le Amministrazioni comunali nell'ambito della progettazione dei servizi. Schematicamente le raccolte avvengono tramite due modelli di servizio:

- stradale mediante l'impiego di cassonetti/contenitori/campane, eventualmente ad accesso controllato, di diversa capacità, conformazione e materiale;
- domiciliare mediante l'impiego di sacchi a perdere/mastelli.

La volumetria e il numero dei contenitori e la loro frequenza di svuotamento è proporzionale alla popolazione servita e quindi al livello di riempimento degli stessi, oltre che alle richieste specifiche delle Amministrazioni Comunali. La progettazione dei servizi e la collocazione dei contenitori sono finalizzate a garantire la recettività degli stessi da parte dell'utenza; il posizionamento degli stessi è definito nel rispetto dei regolamenti della Polizia Municipale e del Contratto di Servizio. Nel caso di servizi di raccolta di tipo domiciliare il tipo di mastello, di sacco, il calendario delle esposizioni e degli orari sono definiti con le singole Amministrazioni e regolate da specifici atti comunali.

SEI Toscana garantisce, in condizioni ordinarie, che la raccolta dei rifiuti prevista nel programma giornaliero sia svolta regolarmente nell'arco della giornata. La mancata effettuazione del servizio nei termini temporali previsti è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

- Veicoli in sosta non autorizzata.
- Lavori stradali d'emergenza o inaccessibilità per eventi accidentali.
- Condizioni meteorologiche avverse.
- Sospensione del lavoro per motivi sindacali.
- Mancata esposizione del rifiuto nella fascia d'orario prevista.

In generale i servizi di raccolta, spazzamento, lavaggio strade e lavaggio contenitori possono essere sospesi solo per cause di forza maggiore di cui il Gestore non sia responsabile.

La funzionalità e l'utilizzo in sicurezza dei contenitori, invece, sono assicurati da SEI Toscana con verifiche condotte in concomitanza con il servizio di raccolta o su segnalazione da parte dell'Utente. Inoltre, è attivo un servizio di manutenzione programmata e su guasto.

### 6.1 Descrizione dei servizi forniti da SEI Toscana

SEI Toscana svolge i servizi di raccolta utilizzando dei modelli di raccolta che possono variare da Comune a Comune, nello specifico esegue servizi di raccolta stradale e raccolta domiciliare. Tali modalità possono convivere anche all'interno di uno stesso comune per i quali il Gestore esegue quindi una Raccolta mista. Questo deriva dalla necessità di adattare i servizi di raccolta il più possibile al territorio e alle esigenze delle utenze, sia domestiche che non domestiche.

Una panoramica dei servizi a disposizione del cittadino è disponibile e sempre aggiornata su: [Comune servizi - Sei Toscana](#), dove è possibile trovare anche i calendari della raccolta domiciliare e gli orari di apertura del centro di raccolta (ove presenti), oppure è possibile scaricare 6App, l'applicazione per Android o iOS dedicata ai servizi.

**Raccolta rifiuti Comune di**

EVENTUALE AVVISO

**Raccolta domiciliare (porta a porta)**

Centro storico e vie limitrofe

Esporre il sacchetto fuori dalle 6:30 alle 9:30

	Lunedì	Martedì	Mercoledì	Giovedì	Venerdì	Sabato	Domenica
<b>CARTA E CARTONE</b> Sacco di carta			✓			✓	
<b>MULTIMATERIALE</b> Sacco verde	✓			✓			
<b>ORGANICO</b> Sacco viola	✓		✓			✓	
<b>INDIFFERENZIATO</b> Sacco grigio		✓			✓		
<b>TESSILI SANITARI*</b> Sacco specifico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

\* E' possibile attivare il ritiro dei pannolini/pannolini tramite richiesta di servizio al Comune. I giorni di raccolta verranno concordati e comunicati!

Materiale informativo

**Raccolta stradale (cassonetto - bidone di prossimità)**

Raccolta stradale con cassonetti

**Modulistica**

- Modulo richiesta servizi di raccolta per le 179 utenze non domestiche KB
- Modulo richiesta per variazione contenitori 166 KB
- Modulo per attivazione/disattivazione servizio di raccolta pannolini e pannolini KB

Di seguito una tabella di sintesi per la rappresentazione dei servizi che SEI Toscana eroga nel territorio comunale.

Tipo di Servizio di Raccolta	Accesso controllato	Servizi dedicati alle UND	Raccolta a chiamata ingombranti	Link sito Web SEI TOSCANA
Raccolta stradale	NO	SI	SI	<a href="#">Comune di Cetona - Sei Toscana</a>

### 6.1.1 Raccolta stradale

Per raccolta stradale si intende la raccolta effettuata con contenitori di diversa tipologia e volumetria, ubicati su suolo pubblico. Si tratta di cassonetti, campane o bidoni che possono essere anche ad accesso controllato, ovvero dotati di dispositivo di riconoscimento dell'utenza e apribili attraverso l'uso della 6Card.

I contenitori vengono svuotati periodicamente, attraverso un calendario concordato con l'amministrazione comunale e con frequenze diverse a seconda della tipologia di raccolta.



I contenitori stradali hanno coperchi di diverso colore in base alla frazione raccolta e recano un adesivo informativo con le indicazioni per i corretti conferimenti e il numero verde di SEI Toscana.

### 6.1.2 Raccolta domiciliare

Per raccolta domiciliare si intende la cosiddetta raccolta porta a porta, che viene effettuata solitamente in



contesti territoriali e urbani particolari, come centri storici. Consiste nel ritiro del rifiuto su calendario fisso, con orari definiti da ordinanza comunale. Il calendario viene consegnato a tutte le utenze coinvolte ed è sempre reperibile sul portale di Sei Toscana. Il conferimento avviene in contenitori di tipologia e colori diversi (mastelli o sacchi) e il rifiuto indifferenziato può essere conferito in mastelli dotati

di sistemi di riconoscimento dell'utenza.

### 6.1.3 Raccolte dedicate alle utenze Non Domestiche

In linea generale il sistema è gestito secondo due linee di intervento:

1. grandi utenze, in aree ad elevata presenza di attività commerciali-artigianali, aggregate in specifici circuiti RUND a causa delle frequenze diverse rispetto al servizio domiciliare o per l'intercettazione di singole frazioni di rifiuto di grande produzione;
2. singole grandi utenze con contenitori dedicati; grandi produttori dotati di contenitori scarrabili per i quali è oggi svolto un servizio dedicato con frequenza variabile;
3. Servizi mirati ad attività commerciali anche di modeste dimensioni, ma produttrici, prevalentemente, di un cospicuo quantitativo di imballaggi in cartone.

### 6.1.4 Ritiro a domicilio Rifiuti Ingombranti

Il servizio di ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti di SEI Toscana è a disposizione dei cittadini su prenotazione, secondo le seguenti modalità:

- attraverso il Numero Verde 800 127 484 (dal lunedì al giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 13,30 alle 17,00 il venerdì dalle 9,00 alle 13,00).
- compilando l'apposito form on line, alla sezione dedicata del sito [www.seitoscana.it](http://www.seitoscana.it)
- inviando una mail a [ingombranti@seitoscana.it](mailto:ingombranti@seitoscana.it).
- utilizzando 6App, l'applicazione per Android o iOS dedicata ai servizi.

Nel territorio gestito il servizio di ritiro ingombranti stradale è strutturato per aree, con frequenza che dipende sia dalla densità abitativa sia dalla presenza di zone turistiche. L'esecuzione è garantita tra gli 8 e 15 giorni dalla richiesta da parte del cittadino, a seconda dell'area da cui questa proviene.

Come previsto dal Regolamento per il Controllo della Gestione, SEI Toscana si impegna a uno svolgimento del servizio secondo le seguenti modalità:

1. Nei centri urbani principali, laddove la domanda presunta di servizio è uguale o superiore a 1 turno/settimana, il servizio di raccolta a chiamata degli ingombranti è effettuato su prenotazione, con esecuzione garantita del servizio entro 8 giorni dalla chiamata. In questi centri principali è garantita una frequenza delle gite di raccolta ingombranti superiore a 1/7;
2. Nelle altre aree il servizio è svolto su scala sovracomunale garantendo l'esecuzione del servizio almeno entro 15 giorni dalla chiamata. Il servizio è svolto su giorni fissi (ad esempio: ogni giovedì) e le prenotazioni sono assegnate al primo turno disponibile con prelievi liberi.

Annualmente il Gestore, sulla base dei dati storici del numero di interventi di raccolta a chiamata effettuati, trasmette all'Autorità ATO Toscana Sud l'elenco dei Comuni ricadenti nelle classi 1 e 2. Per il 2023 risultano in classe 1 i seguenti Comuni:

<b>Raccolta su Chiamata Ingombranti</b>
AREZZO
CAMPIGLIA MARITTIMA
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA
COLLE DI VAL D'ELSA
CORTONA
FOLLONICA
GAVORRANO
GROSSETO
MASSA MARITTIMA
MONTE ARGENTARIO
MONTEVARCHI
ORBETELLO
PIOMBINO
POGGIBONSI
ROCCASTRADA
SAN GIOVANNI VALDARNO
SIENA
SOVICILLE
TERRANUOVA BRACCIOLINI

<b>Raccolta su Chiamata Sfalci</b>
GROSSETO

Le utenze domestiche (private abitazioni) hanno la possibilità di farsi ritirare 1,5 metri cubi di materiale dettagliando la tipologia di rifiuti che intendono smaltire. L'elenco deve essere preciso sia nella stima delle quantità che della tipologia. Lo standard dell'1,5 mc è indicativo.

- Il materiale deve essere esposto su suolo pubblico (gli operatori non sono autorizzati ad accedere alla proprietà privata) o bordo strada e deve riportare il codice numerico fornito al momento dell'appuntamento.
- Il materiale deve essere esposto entro le ore 6 del mattino. Sarà ritirato entro la fine del turno giornaliero (approssimativamente entro le 18 del pomeriggio).
- Non è necessario presidiare il materiale esposto, tuttavia è richiesto di assicurarsi che questo non rechi intralcio ai pedoni o a chi per essi.
- Al momento della prenotazione all'utente viene comunicato un codice numerico da apporre sul materiale il giorno del ritiro. Il codice è necessario all'operatore per rilevare la corrispondenza tra la prenotazione e il materiale effettivamente esposto.
- Qualora il materiale per cui viene richiesto il ritiro ecceda per dimensioni o tipologia, oppure vi siano dei dubbi sulla accessibilità dei mezzi al luogo di ritiro, gli operatori di SEI Toscana intervengono preventivamente con un sopralluogo per verificare che vi siano le condizioni per poter effettuare il servizio di ritiro a domicilio.
- Ritiro sfalci e potature: in alcuni comuni è previsto il servizio di ritiro a domicilio tramite prenotazione secondo le stesse modalità degli ingombranti. Il materiale deve essere esposto in sacchi o in fascine.

### 6.1.5 Altre Raccolte

Tale servizio riguarda la raccolta dei rifiuti quali medicinali scaduti e pile esauste, mediante contenitori per la raccolta collocati soprattutto presso i rivenditori o presso i centri di raccolta e stazioni ecologiche. Questi rifiuti possono essere conferiti anche alla stazione ecologica itinerante, nei comuni dove è attivo il servizio.

### 6.1.6 Servizio di Lavaggio Contenitori Stradali

Il servizio di Lavaggio Contenitori prevede la rimozione di ogni residuo solido o liquido nonché la completa igienizzazione dei contenitori dalla flora batterica patogena.

I contenitori di raccolta dei rifiuti sono lavati e/o sanificati con le modalità e le frequenze stabilite nel Contratto di Servizio, e declinate con i Comuni che lo richiedono allo scopo di:

- Migliorare le condizioni igienico sanitarie
- Migliorare l'aspetto esteriore dei contenitori
- Migliorare l'utilizzo dei contenitori di raccolta

### 6.1.7 Servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade

La pulizia del suolo pubblico (strade, piazze, marciapiedi pubblici e/o privati ed ad uso pubblico) è effettuata attraverso lo spazzamento manuale, solo con utilizzo di spazzatrice (meccanizzata) o nella modalità mista ovvero utilizzando macchina spazzatrice ed operatore a terra che provvede a convogliare lo sporco presente nelle strade verso la spazzatrice; la modalità operativa è definita con l'Amministrazione comunale a seconda dell'assetto territoriale, della viabilità e delle esigenze delle varie aree servite, e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade che non tutti Comuni richiedono.

SEI Toscana attua tutti gli accorgimenti tecnici necessari ad evitare il sollevamento di polveri, l'ostruzione delle caditoie stradali e dei manufatti, l'emissione di odori sgradevoli, come pure i rumori molesti.

Nel territorio gestito il servizio di spazzamento stradale è strutturato a seconda delle specifiche richieste delle amministrazioni comunali per aree, con frequenza che dipende sia dalla densità abitativa sia dalla presenza di zone turistiche, commerciali o industriali, di mercati o di aree adibite a manifestazioni di vario tipo ed è effettuato in determinate fasce orarie, a seconda della zona servita.

Il servizio comprende anche l'attività di svuotamento cestini, mentre la loro manutenzione resta a carico dell'Amministrazione comunale, salvo accordi specifici attivati dal singolo Comune

Il lavaggio viene effettuato solo su richiesta delle Amministrazioni Comunali ad integrazione dello spazzamento. Il servizio è sospeso in caso di rischio di formazione di ghiaccio ed in condizioni climatiche particolarmente avverse o in caso di pioggia.

Modalità prevalente di Spazzamento	Link sito Web SEI TOSCANA
Servizio svolto dal Comune - v. cap. 7	

### 6.1.8 Servizio Pulizia Fiere e Mercati

Il servizio di pulizia Fiere e Mercati viene effettuato in occasione di eventi programmabili in capo d'anno o straordinarie, quali mercati periodici, fiere, sagre, feste e manifestazioni svolti in aree pubbliche nonché su quelle private ad uso pubblico.

### 6.1.9 Stazione Ecologica Itinerante

La stazione ecologica itinerante è a disposizione dei cittadini per raccogliere particolari tipologie di rifiuto come pile, batterie, farmaci scaduti, olio alimentare esausto, piccoli rifiuti elettrici ed elettronici (cellulari,

tastiere, mouse, phon, consolle, piccoli elettrodomestici), lampade a basso consumo, tubi a neon, bombolette spray.

### 6.1.10 Centri di Raccolta

I centri di raccolta (strutture definite anche SSR – Strutture di Supporto alla Raccolta) sono strutture attrezzate per il deposito temporaneo di alcuni rifiuti conferiti in via differenziata da parte di privati cittadini.

In generale i rifiuti conferibili nei centri di raccolta e nelle stazioni ecologiche sono: rifiuti ingombranti (tutti quei rifiuti che non possono essere conferiti nei cassonetti e tanto meno nelle loro vicinanze come vecchie reti e materassi, elettrodomestici, damigiane, stufe, termosifoni, mobili in genere, etc); apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE); grandi sfalci d'erba e ramaglie; materiali e imballaggi in carta e cartone, plastica, alluminio, vetro; rifiuti ferrosi; legno; oli esausti; rifiuti speciali come pile, batterie, scarti edili, lampade a neon e a risparmio energetico.

Ogni cittadino può conferire gratuitamente queste tipologie di rifiuto all'interno del centro di raccolta o della stazione ecologica del proprio Comune di residenza o di altro Comune in caso di struttura intercomunale.

Di seguito l'indicazione dell'eventuale struttura sul territorio Comunale o in territori limitrofi e il link della sezione dedicata in cui sarà possibile reperire ubicazione, orari di apertura e i rifiuti conferibili relativi alla struttura dove è possibile recarsi:

Presenza su territorio Comunale	Comune/i con struttura intercomunale a cui poter accedere	Link sito Web SEI TOSCANA
SI		<a href="#">Comune di Cetona - Sei Toscana</a>

### Accesso e funzionalità centri di raccolta e stazioni ecologiche

I centri di raccolta e le stazioni ecologiche sono aperti settimanalmente in funzione delle ore concordate con il comune, giorni e gli orari d'apertura al pubblico sono stabiliti in funzione delle esigenze locali. Le specifiche informazioni (rifiuti conferibili, località centro di raccolta, orario di apertura) per ogni struttura sono riportate nel sito di SEI Toscana, alla sezione dedicata al comune di appartenenza.

e sono consultabili sul sito web, o attraverso il numero verde.

L'accesso alle stazioni ecologiche o ai centri di raccolta è consentito a:

- Utenze domestiche: o cittadini residenti o domiciliati nel comune servito; o utenti non residenti ma detentori di utenze domestiche ubicate nel territorio comunale;
- Utenze non domestiche: o attività commerciali, direzionali, di servizio e produttive aventi sede o unità locali nel Comune servito, limitatamente alla parte di rifiuti da esse prodotti, secondo il vigente regolamento del servizio di gestione rifiuti urbani; l'accesso è consentito previo accreditamento da parte di SEI Toscana, utilizzando l'apposita modulistica reperibile sul sito di SEI Toscana.



## **Norme di comportamento**

I soggetti conferitori sono tenuti a:

- Conferire esclusivamente i materiali ammessi;
- Conferire i materiali possibilmente già suddivisi per tipologie, al fine di agevolarne la raccolta;
- Ridurre i volumi degli ingombranti e degli imballaggi;
- Seguire le indicazioni del personale preposto alla gestione del centro nonché quelle riportate dall'apposita segnaletica;
- Soffermarsi nell'area esclusivamente per il tempo necessario al conferimento, evitando di trattenersi soprattutto nelle aree di ammasso e di movimentazione di materiali e containers;

### **6.1.11 Sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani**

Per le situazioni di pericolo rispetto al servizio di gestione dei rifiuti urbani, il gestore SEI Toscana ha attivo un numero verde di pronto intervento pubblicato sul proprio sito internet attraverso il quale soggetti istituzionali, quali Amministrazione Comunale, Polizia Municipale, forze dell'ordine, vigili del fuoco, possano inoltrare le segnalazioni ed attivare l'intervento del gestore.

## **6.2 SEI Toscana e il rapporto con gli utenti**

### **6.2.1 Sportelli fisici e online**

SEI Toscana mette a disposizione uno sportello online, accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite applicazioni dedicate, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o web chat <https://seitoscana.it/>.

Lo sportello on line consente all'utente di inoltrare a SEI Toscana, per le attività di propria competenza, reclami, richieste di informazioni, richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

### **6.2.2 Servizio telefonico**

SEI Toscana mette a disposizione dell'utente il numero verde gratuito, sia da rete fissa che da mobile,

**800 127 484**

Attraverso il numero verde l'utente può per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature.

### 6.2.3 Richieste di informazioni

SEI Toscana mette a disposizione dell'utente, attraverso gli sportelli e il servizio telefonico, le seguenti informazioni circa:

- Servizi domiciliari e stradali;
- Servizi a chiamata;
- Raccolta differenziata;
- Centri di raccolta;
- SEI card.

### 6.2.4 Reclami e disservizi

SEI Toscana mette a disposizione, attraverso gli sportelli e il servizio telefonico, la possibilità di inoltrare reclami e segnalare disservizi circa:

- Eventuale contenitore pieno;
- Disservizio per marciapiedi parchi sporchi;
- Sovra riempimento cestini stradali;
- Manutenzione pulizia aree verdi;
- Richiesta di diserbo stradale;
- Reclamo esecuzione servizio;
- Reclamo funzionamento e gestione centro di raccolta;
- Disservizio per ritiro Contenitore;
- Errato posizionamento ingombranti;
- Siringhe abbandonate;
- Altro.

### 6.2.5 Soddisfazione degli utenti

Il Gestore con cadenza annuale si riserva di effettuare un monitoraggio circa la soddisfazione degli utenti, somministrando un questionario ad un campione rappresentativo di cittadini per ciascun Comune servito.

Il gestore, inoltre, si impegna ad attivare strumenti per il monitoraggio anche ad hoc per l'andamento di nuovi servizi o trasformazioni.

### 6.2.6 Conciliazione

Il Gestore SEI Toscana si impegna a redigere un protocollo d'intesa con le Associazioni dei consumatori ed utenti in tema di conciliazione.

### 6.3 Trasparenza

SEI Toscana, ai sensi della delibera 444/2019 e s.m.i., mette a disposizione del cittadino un sito web di cui si riporta il link [Servizi Ecologici Integrati Toscana - Sei Toscana](#), attraverso il quale si impegna a fornire ai cittadini un'informazione completa riguardo tutte le fasi che caratterizzano il servizio e le modalità della sua erogazione utilizzando strumenti che possano garantire la completa accessibilità dei dati.

Le informazioni specifiche di ogni Comune sono accessibili dopo aver selezionato il Comune di interesse.

### 6.4 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica

Di seguito si riportano gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto da SEI Toscana con riferimento sia agli indicatori o agli standard previsti dal TQRIF (Allegato alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF) che a quelli già previsti dal Contratto di Servizio contrassegnati da (\*).

Adozione e pubblicazione Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	
Disponibilità	Reperimento della Carta adottata su sito web del gestore <a href="#">Carta dei servizi e standard di qualità - Sei Toscana</a>
Contenuti	con riferimento a ciascun servizio, indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché quelli previsti da Contratti e/o Regolamenti
Procedura per la gestione dei reclami scritti (a SEI Toscana)	
Accessibilità	<u>Come effettuare il reclamo scritto</u> : tramite la compilazione del modulo "reclami" che l'utente può trasmettere a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello online (o tramite comunicazione contenente comunque i contenuti minimi successivi) <u>Come reperire il modulo</u> : scaricabile dalla home page del sito internet in modalità anche stampabile, compilabile attraverso apposito form sul sito internet del Gestore della raccolta <a href="#">Segnalazioni, reclami e consigli a Sei Toscana - Sei Toscana</a>
Contenuti minimi modulistica/richiesta	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell'utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; c) il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade); e) i dati identificativi dell'utenza: - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo
Contenuti minimi risposta	a) il riferimento al reclamo scritto; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l'elenco della eventuale documentazione allegata.
Tempo di risposta	Quindici (15) giorni lavorativi (*)

<b>Procedura per la gestione delle richieste di informazioni a SEI Toscana</b>	
Contenuti minimi risposta	a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
Tempo di risposta	Quindici (15) giorni lavorativi (*)
<b>Sportello online di SEI Toscana</b>	
Funzionalità	Consente inoltre di: reclami, richieste di informazioni, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.
Accessibilità	Chatbot utilizzabile attraverso il sito web <a href="https://seitoscana.it/">https://seitoscana.it/</a> Applicazione Android IOS scaricabile gratuitamente
<b>Servizio telefonico (numero verde SEI Toscana)</b>	
Funzionalità	Consente di: richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare
Accessibilità	Numero Verde SEI TOSCANA gratuito da rete fissa e mobile 800 127 484 (dal lunedì al giovedì dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 13,30 alle 17,00 il venerdì dalle 9,00 alle 13,00)
Tempo medio di attesa	Inferiore a duecentoquaranta (240) secondi (*)
<b>Servizio di ritiro su chiamata</b>	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio</u> : via e-mail, tramite numero verde, attraverso la compilazione del format messo a disposizione del Gestore in apposita sezione del sito <a href="#">Ritiro rifiuti ingombranti a domicilio - Sei Toscana</a>
Rifiuti conferibili	Ingombranti e sfalci e potature (*)
Contenuti della richiesta	a) i dati identificativi dell'utente: - il nome ed il cognome e il codice fiscale; - il codice utente; - il codice utenza e l'indirizzo dell'utenza presso cui si richiede il ritiro; - il recapito di posta elettronica o telefonico al quale essere eventualmente ricontattato per l'effettuazione del servizio; b) i dati relativi ai rifiuti da ritirare e, in particolare, la tipologia e il numero di rifiuti oggetto del ritiro.
Tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	Otto (8) giorni in caso di Comune ricadente nella classe 1 (v. paragrafo 6.1.4) (*) Quindici (15) giorni nei restanti Comuni
<b>Obblighi in materia di disservizi</b>	
Accessibilità	<u>Come segnalare un disservizio</u> : a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e tramite il numero verde
<b>Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</b>	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio</u> : a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online o tramite il numero verde
<b>Ripristino funzionalità contenitori per la raccolta stradale e di prossimità (*)</b>	
Tempo di intervento	Verifica tecnica della funzionalità del contenitore e relative dotazioni di accesso (es. calotte): <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ entro tre (3) giorni dalla segnalazione</li> </ul> Ripristino della recettività del contenitore stesso: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ tra tre (3) e sette (7) giorni dalla data di verifica del malfunzionamento</li> </ul>
<b>Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità</b>	
Contenuti	Rappresentazione delle aree di raccolta con indicazione del numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato

Accessibilità	<a href="https://seitoscana.it/comuni">https://seitoscana.it/comuni</a>
<b>Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto</b>	
Contenuti	Indicazione, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, di data e fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e della frazione di rifiuto oggetto di raccolta, ai fini dell'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.
Accessibilità	<a href="https://seitoscana.it/comuni">https://seitoscana.it/comuni</a>
<b>Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade</b>	
Contenuti	Indicazione, per ciascuna strada/via e su base giornaliera, di data e fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e della frazione di rifiuto oggetto di raccolta, ai fini dell'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.
Accessibilità	<a href="https://seitoscana.it/comuni">https://seitoscana.it/comuni</a>
<b>Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta</b>	
Tempo di consegna	Per raccolta non domiciliare: (es. consegna card) dalla data di ricevimento da parte di SEI Toscana della richiesta di attivazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cinque (5) giorni lavorativi</li> </ul>
	Per raccolta domiciliare: dalla data di ricevimento da parte di SEI Toscana della richiesta di attivazione del servizio: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo</li> <li>▪ dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo</li> </ul>
<b>Tempo di intervento per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare</b>	
Tempo di intervento	dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo
<b>Tempo di intervento a seguito segnalazione di disservizi diversi da malfunzionamenti dei contenitori stradali</b>	
Tempo di intervento	cinque (5) giorni lavorativi

## 6.5 Privacy

Sarà cura di SEI Toscana che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di legge ed in particolare dalla legge sulla privacy (d.lgs 196/2003), consentendo l'esercizio dei diritti previsti dall'art.7 del medesimo decreto.

## 7 I servizi erogati dall'Amministrazione Comunale

### 7.1 Descrizione servizi e rapporto con gli utenti

L'Amministrazione Comunale gestisce i seguenti servizi:

1. Attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti
2. Spazzamento e Lavaggio Strade

#### 7.1.1 Attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti

Le prestazioni a disposizione degli utenti sono le seguenti:

1. Attivazione del servizio
2. Variazione o cessazione del servizio
3. Gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati
4. Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
5. Invio avvisi bonari di pagamento e duplicati degli stessi
6. Attività di recupero evasione del tributo

Gli utenti hanno a disposizioni inoltre:

- Sportello fisico
- Servizio telefonico

I servizi sono accessibili attraverso i canali indicati nella tabella successiva.

Servizio	Canale telefonico	Sito web	Posta ordinaria	Posta elettronica	Sportello online	Sportello fisico
Richiesta di attivazione del servizio		X	X	X		
Richiesta di variazione/cessazione del servizio	X	X	X	X		X
Reclami	X	X	X	X		X
Richieste scritte di informazioni sul servizio TARI	X	X	X	X		X
Richiesta di rettifica degli importi addebitati	X	X	X	X		X
Invio avvisi bonari di pagamento TARI			X	X		X

Dal seguente link del sito del Comune è possibile accedere alle informazioni e alla modulistica relativi ai vari servizi.

<https://www.comune.cetona.si.it/servizi-comunali/ragioneria>

Le modalità e le tempistiche che l'Amministrazione Comunale garantisce per tali servizi sono riportate nel paragrafo 7.3 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica.

### **Punti di contatto con l'utente**

L'Amministrazione Comunale mette a disposizione degli sportelli fisici, i cui riferimenti di ubicazione e orari di apertura al pubblico aggiornati sono consultabili al seguente link:

<https://www.comune.cetona.si.it/servizi-comunali/ragioneria>

<https://www.comune.cetona.si.it/servizi-comunali/ufficio-tecnico>

Gli sportelli fisici consentono all'utente di inoltrare all'Amministrazione Comunale reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni per disservizi del servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade.

Gli utenti hanno a disposizione il contatto telefonico attraverso il quale richiedere informazioni e segnalare disservizi, relativamente ai servizi erogati dall'Amministrazione Comunale.

Numero telefonico e orari di contattabilità aggiornati sono consultabili ai precedenti link.

Attraverso lo sportello fisico e il servizio telefonico è possibile per l'utente richiedere in particolare informazioni su frequenza, giorni e orari dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse.

### **7.1.2 Spazzamento e Lavaggio Strade**

Il servizio di spazzamento viene svolto manualmente con cadenza giornaliera.

Il Programma della attività di Spazzamento e lavaggio strade predisposto dal Comune è consultabile sul sito web del Comune.

Eventuali segnalazioni di non corretto svolgimento del servizio possono essere rivolte all'Amministrazione Comunale attraverso i canali di seguito indicati.

Servizio	Canale telefonico	Sito web	Posta ordinaria	Posta elettronica	Sportello online	Sportello fisico
Segnalazione disservizi Spazzamento e Lavaggio Strade	X		X	X		X

## 7.2 Trasparenza

Le informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019 (e relativo allegato TITR), sono reperibili sul sito del Comune.

## 7.3 Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica

Come previsto all'art. 5.2 del TQRIF, la tabella sottostante riporta sinteticamente l'indicazione, per ogni servizio, degli obblighi, degli indicatori e degli standard che permettono all'utente di verificare la qualità del servizio offerto.

### Indicatori obbligatori

Adozione e pubblicazione Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani	
<b>Disponibilità della Carta adottata</b>	Online sul sito web dell'Amministrazione Comunale e di SEI Toscana
<b>Contenuti</b>	con riferimento a ciascun servizio, indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché quelli previsti da Contratti e/o Regolamenti
Modalità di attivazione del servizio	
<b>Accessibilità</b>	<u>Come effettuare la richiesta:</u> tramite la compilazione del modulo "attivazione del servizio" che l'utente può trasmettere a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico <u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello fisico
<b>Contenuti minimi modulistica</b>	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) dati identificativi dell'utente, tra i quali: - per le utenze domestiche: cognome, nome e codice fiscale; - per le utenze non domestiche: denominazione societaria o dell'ente titolare dell'utenza, partita IVA o codice fiscale per i soggetti privi di partita IVA; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, superficie e dati catastali dell'immobile e, in aggiunta: - per le utenze domestiche: numero degli occupanti residenti e/o domiciliati; - per le utenze non domestiche: l'attività o le attività effettuata/e dall'utenza; e) la data in cui ha avuto inizio il possesso o la detenzione dell'immobile, adeguatamente documentata, anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.;
<b>Contenuti minimi risposta</b>	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Modalità per la variazione/cessazione del servizio	
<b>Accessibilità</b>	<u>Come effettuare la richiesta:</u> tramite la compilazione del modulo "variazione/cessazione del servizio" che l'utente può trasmettere a mezzo posta, via e-mail o mediante sportello fisico <u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello fisico
<b>Contenuti minimi modulistica</b>	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta; b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente; d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati); f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.
<b>Contenuti minimi risposta</b>	a) il riferimento alla richiesta di variazione o di cessazione del servizio; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore che ha preso in carico la richiesta;



	c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, ovvero della tariffa corrispettiva, la variazione o cessazione del servizio.
<b>Procedura per la gestione dei reclami</b>	
<b>Accessibilità</b>	<u>Come effettuare un reclamo:</u> tramite la compilazione del modulo “reclami” che l’utente può trasmettere a mezzo posta, via e-mail o fax o mediante sportello fisico <u>Come reperire il modulo:</u> scaricabile dalla home page del sito internet del Comune in modalità anche stampabile, disponibile presso lo sportello fisico
<b>Contenuti minimi modulistica/richiesta</b>	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell’utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; c) il recapito postale e/o l’indirizzo di posta elettronica; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (spazzamento e lavaggio strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); e) i dati identificativi dell’utenza: - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l’indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; f) le coordinate bancarie/postali per l’eventuale accredito degli importi addebitati.
<b>Contenuti minimi risposta</b>	a) il riferimento al reclamo scritto; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. c) la valutazione documentata effettuata dal gestore rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati; d) la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere dal gestore; e) l’elenco della eventuale documentazione allegata.
<b>Procedura per la gestione delle richieste di rettifica importi addebitati</b>	
<b>Accessibilità</b>	modulo di richiesta scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l’utente
<b>Contenuti minimi modulistica/richiesta</b>	a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare il reclamo; b) i dati identificativi dell’utente: - il nome, il cognome e il codice fiscale; c) il recapito postale e/o l’indirizzo di posta elettronica; d) il servizio a cui si riferisce il reclamo (spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); e) i dati identificativi dell’utenza: - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l’indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; f) le coordinate bancarie/postali per l’eventuale accredito degli importi addebitati.
<b>Contenuti minimi risposta</b>	a) il riferimento alla richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti. c) la valutazione della fondatezza o meno della richiesta di rettifica corredata dalla documentazione e dai riferimenti normativi da cui si evince la correttezza delle tariffe applicate in conformità alla normativa vigente; d) il dettaglio del calcolo effettuato per l’eventuale rettifica; e) i dati di produzione dei rifiuti riportati nel documento di riscossione contestato, nel caso di tariffazione puntuale; f) l’elenco della eventuale documentazione allegata.
<b>Procedura per la gestione delle richieste di informazioni</b>	
<b>Contenuti minimi risposta</b>	a) il riferimento alla richiesta scritta di informazioni; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.
<b>Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti</b>	
<b>Modalità e strumenti</b>	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita
<b>Periodicità di riscossione</b>	Frequenza minima: una volta all’anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale
<b>Rateizzazione dei pagamenti</b>	sono garantite ulteriori rateizzazione rispetto ai minimi indicati; a) agli utenti che dichiarino mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00 di essere beneficiari del bonus sociale per disagio economico previsto per i settori elettrico e/o gas e/o per il settore idrico; b) a ulteriori utenti che si trovino in condizioni economiche disagiate, individuati secondo i criteri definiti dall’Ente territorialmente competente;

	c) qualora l'importo addebitato superi del 30% il valore medio riferito ai documenti di riscossione emessi negli ultimi due (2) anni.
<b>Programma delle attività di Spazzamento e lavaggio strade</b>	
<b>Accessibilità</b>	sezione Trasparenza Rifiuti del sito web del Comune
<b>Contenuti informativi</b>	elenco strade servite, frequenza, fascia oraria di svolgimento del servizio
<b>Disservizi di Spazzamento e lavaggio strade</b>	
<b>Accessibilità</b>	<u>Come segnalare un disservizio</u> : a mezzo posta e via e-mail, mediante sportello fisico, o tramite il servizio telefonico

### Ulteriori indicatori

Di seguito si riportano gli standard che l'Amministrazione Comunale si impegna a garantire rispetto agli indicatori definiti all'art. 4 del TQRIF.

<b>Modalità di attivazione del servizio</b>	
<b>Tempo di risposta</b>	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a trenta (30) giorni lavorativi.
<b>Modalità per la variazione/cessazione del servizio</b>	
<b>Tempo di risposta</b>	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a trenta (30) giorni lavorativi.
<b>Procedura per la gestione dei reclami</b>	
<b>Tempo di risposta</b>	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a trenta (30) giorni lavorativi.
<b>Procedura per la gestione delle richieste di rettifica importi addebitati</b>	
<b>Tempo di risposta</b>	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a sessanta (60) giorni lavorativi.
<b>Tempo di rettifica degli importi non dovuti</b>	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a centoventi (120) giorni lavorativi.
<b>Procedura per la gestione delle richieste di informazioni</b>	
<b>Tempo di risposta</b>	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a trenta (30) giorni lavorativi.
<b>Disservizi di Spazzamento e lavaggio strade</b>	
<b>Tempo di intervento</b>	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard pari a dieci (10) giorni lavorativi.

## 7.4 Privacy

L'informativa sul trattamento dei dati personali è disponibile al seguente link:

<https://www.comune.cetona.si.it/privacy>

## 8 Validità della Carta del servizio

La presente Carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet del gestore e attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La Carta è disponibile sul sito internet di SEI Toscana e del Comune.

## Glossario

**ARERA** è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente;

**Associazioni per la tutela di utenti e consumatori** - sono le associazioni per la tutela dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R. Toscana n. 9/2008

**attivazione** è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani;

**attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani;

**attività di raccolta e trasporto** comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero;

**attività di spazzamento e lavaggio delle strade** comprende le operazioni di spazzamento - meccanizzato, manuale e misto - e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito;

**Autorità di Ambito ATO Toscana Sud** (Autorità di Ambito) è l'Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale 69/2011. Rappresenta i 104 Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) Toscana Sud e, a decorrere dal 1 Gennaio 2012, svolge le funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani. L'Autorità di Ambito assume le funzioni di "Ente Territorialmente Competente" ai sensi della regolazione ARERA;

**Carta della qualità:** è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani; la Carta della Qualità unica del servizio integrato di gestione rifiuti urbani, in caso di pluralità di gestioni (es. Gestore Tari + Gestore servizio raccolta e spazzamento), è integrata in un unico testo coordinato con i contenuti delle Carte di qualità predisposte dai singoli gestori ciascuno per i servizi di rispettiva competenza ed approvata dall'Autorità di Ambito (art. 5 del TQRIF)

**Centro di raccolta** è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008; sono costituiti da aree presidiate ed allestite ove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee per il trasporto agli impianti di recupero-trattamento dei rifiuti urbani, conferiti in maniera differenziata rispettivamente dalle utenze domestiche e non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti in base alle vigenti normative settoriali al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

**cessazione del servizio** è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione;

**Compostaggio domestico** - il compostaggio domestico è un processo naturale, attivabile anche dalla singola utenza, per ricavare del buon ammendante (terriccio) dagli scarti organici di cucina e del giardino

**Contratto di servizio** - atto che regola i rapporti tra Autorità di Ambito e Gestore SEI Toscana, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

**data di consegna** è la data di consegna all'utente delle attrezzature per la raccolta, quali ad esempio, i mastelli o i sacchetti nel caso di raccolta domiciliare o le tessere di identificazione dell'utente in presenza di contenitori della raccolta stradale/di prossimità ad accesso controllato;

**data di invio** è:

- per le comunicazioni e le richieste inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna al servizio postale incaricato dell'inoltro; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le comunicazioni e le richieste rese disponibili presso sportelli fisici, la data di consegna a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le comunicazioni e le richieste trasmesse per via telematica, la data di inserimento nel sistema informativo del gestore o la data di invio della comunicazione, se trasmessa tramite posta elettronica;

**data di ricevimento** è:

- per le richieste e le comunicazioni inviate tramite fax o servizi postali, la data risultante dalla ricevuta del fax ovvero la data di consegna da parte del servizio postale incaricato dell'inoltro a fronte del rilascio di una ricevuta; nel caso in cui il servizio postale non rilasci ricevuta, è la data risultante dal protocollo del gestore;

- per le richieste e le comunicazioni ricevute presso sportelli fisici, la data di presentazione a fronte del rilascio di una ricevuta;

- per le richieste e le comunicazioni trasmesse per via telefonica o telematica, la data di ricevimento della comunicazione;

**disservizio** è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose;

**documento di riscossione** è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono;

**gestione** è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TARI o tariffa corrispettiva);

**gestore** è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario;

**gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti** è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

**gestore della raccolta e trasporto** è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade** è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

**giorno lavorativo** è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi;

**interruzione del servizio** è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero;

**livello o standard generale di qualità** è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti;

**operatore di centralino**: è la persona in grado di raccogliere le informazioni necessarie per attivare il servizio di pronto intervento e di impartire al chiamante le istruzioni per tutelare la sua ed altrui sicurezza;

**Programma delle attività di raccolta e trasporto**: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento;

**Programma delle attività di spazzamento e lavaggio**: documento redatto dal gestore in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento;

**reclamo scritto**: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi;

**richiesta di attivazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia di attivazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta di variazione e di cessazione del servizio**: è la dichiarazione TARI o la comunicazione/denuncia rispettivamente di variazione e di cessazione dell'utenza effettuata in regime di tariffa corrispettiva;

**richiesta scritta di rettifica degli importi addebitati**: è ogni comunicazione scritta, fatta pervenire al gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, anche per via telematica, con la quale l'utente esprime, in relazione ad importi già pagati o per i quali è stata richiesta la rateizzazione, lamentele circa la non correttezza degli importi addebitati;

**rifiuti urbani**: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i.;

**segnalazione per disservizio**: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto;

**servizio integrato di gestione** comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti;

**servizio telefonico:** è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**sportello fisico:** è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**sportello online:** è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto;

**TARI** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, commi 639 e 651, della legge 147/13, comprensiva sia della TARI determinata coi criteri presuntivi indicati nel d.P.R. 158/99 (TARI presuntiva) sia della TARI determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99 (tributo puntuale);

**tariffa corrispettiva** è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13;

**tariffazione puntuale** è la tariffa corrispettiva o il tributo puntuale istituito ai sensi dell'articolo 1, comma 651, legge 147/13 ove la TARI sia determinata facendo riferimento ai criteri di calibratura individuale e misurazione delle quantità indicati nel d.P.R. 158/99;

**tempo di recupero** è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente;

**TITR:** è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF;

**TQRIF** è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, allegato alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/Rif;

**utente** è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione;

**utenza** è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017;

**variazione del servizio** è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

# La Raccolta Differenziata

## *Buone prassi e raccomandazioni*

(a cura di SEI Toscana)



## Premessa

La qualità del servizio fornito e l'attenzione ai bisogni del cittadino-cliente sono gli obiettivi prioritari che guidano il Gestore nella conduzione dei servizi di igiene urbana nell'ambito del territorio delle province di Arezzo, Siena e Grosseto oltre che per i Comuni della Val di Cornia della provincia di Livorno.

Operare nel settore dell'Igiene Ambientale è complesso in quanto i fattori esterni al lavoro svolto quotidianamente dall'azienda condizionano i risultati dell'impegno degli operatori.

La complessiva pulizia della città dipende fortemente dall'uso della città stessa, dal senso civico degli abitanti delle singole strade e da chi in quelle strade vi transita anche per breve periodo.

Il territorio dei Comuni negli ultimi dieci anni ha notevolmente cambiato il suo volto: sono aumentati i servizi terziari (banche, uffici), tante sono le manifestazioni fieristiche che portano in città ospiti occasionali, tanti sono, soprattutto, i turisti stagionali.

Pertanto, sono mutate anche le esigenze di pulizia e le modalità con cui effettuare la pulizia stessa.

Questa Carta dei Servizi contiene gli standard di qualità e i tempi dei servizi che il raggruppamento gestore della qualità tecnica si impegna a offrire ai cittadini.

È un impegno a senso unico e ovviamente l'azienda vi potrà tenere fede solo con la fattiva collaborazione di tutti i cittadini, veri padroni della loro città.

L'ambiente ed il suo stato di mantenimento, che non deve scendere sotto gli standard attuali ma certamente migliorare, è un impegno che ciascuno deve sentire.

Anche perché occorre pensare al rifiuto non come a qualcosa che non serve più ma come a una vera e propria risorsa, a qualcosa da recuperare e riutilizzare.

Evitare di buttare in terra la carta del gelato o raccogliere con apposita paletta "i regalini" delle passeggiate con il proprio cane, devono divenire azioni abitudinarie.

Esattamente come ricordarsi che il cassonetto è fatto per mettervi i rifiuti all'interno e non all'esterno.

## Cos'è la raccolta differenziata

Il Testo Unico Ambientale (d.lgs 152/2006) definisce la raccolta differenziata come: "*la raccolta in cui un flusso di rifiuti è tenuto separato in base al tipo ed alla natura dei rifiuti al fine di facilitarne il trattamento specifico*". La raccolta differenziata costituisce perciò il primo importante strumento per il raggiungimento degli obiettivi di riciclo e recupero e per il completamento del ciclo integrato dei rifiuti.

## A cosa serve

Spesso raccolta differenziata e riciclo vengono utilizzati come sinonimi, erroneamente. La raccolta differenziata è il presupposto imprescindibile alla realizzazione di quel processo industriale che va sotto il nome di riciclo (o riciclaggio) e che consente di risparmiare preziose materie prime ed energia per la produzione di nuovi oggetti. Dunque, la raccolta differenziata non è fine a sé stessa ma è sempre funzionale

al ciclo integrato che prevede il recupero ed il riutilizzo diretto o mediante trattamenti specifici dei rifiuti raccolti con modalità differenziata.

### Come si fa

Nei diversi comuni dell'ATO Toscana Sud la raccolta differenziata è organizzata secondo diversi sistemi e modalità. In molti Comuni è attiva la raccolta porta a porta (o domiciliare), altri territori invece sono gestiti con la modalità della raccolta stradale attraverso contenitori dedicati contrassegnati da colori diversi. In molti Comuni plastica, metallo, poliaccoppiati e vetro sono raccolti nello stesso contenitore attraverso la modalità della raccolta del multimateriale; in altre realtà la raccolta del vetro viene effettuata separatamente. Generalmente le zone industriali, artigianali o commerciali hanno servizi specifici, organizzati per far fronte alle varie esigenze delle attività produttive e terziarie, come ad esempio la raccolta del cartone alle grandi utenze.

Le specifiche sulle raccolte nei diversi Comuni possono essere reperite sulla pagina dedicata al Comune di riferimento del portale web di SEI Toscana <https://seitoscana.it/>.

### I materiali

Solo una buona raccolta differenziata, una raccolta differenziata di qualità apre la strada al riciclo. È necessario che la raccolta differenziata venga effettuata con attenzione, seguendo semplici raccomandazioni.

#### Carta e Cartone

**SI->** Giornali e riviste • Libri • Quaderni • Buste • Fogli • Scatole • Cartone a pezzi • Cartoncini di ogni tipo • Documentazioni di archivi • Registri • Schede • Tabulati • Sacchetti di carta • Volantini pieghevoli e pubblicitari • Fascette in cartoncino

**NO->** Piatti e bicchieri di carta • Carta accoppiata con altri materiali (es: tetrapak, purepak) • Carta forno • Carta plastificata • Carta carbone • Carta oleata • Carta chimica dei fax • Fotografie • Carta e cartone con evidenti residui di cibo

- Schiaccia e spezza le scatole di cartone prima di gettarle. Ridurne il volume permette di avere più spazio nei cassonetti e di poter lavorare meglio il materiale presso l'impianto di valorizzazione
- Elimina nastri adesivi, punti metallici e altri materiali non cellullosici dal cartone prima di metterlo nel cassonetto
- La carta fotografica, la carta forno e la carta chimica (fax, scontrini) non si possono riciclare e devono essere buttate nei contenitori dei rifiuti indifferenziati

### **Multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio e poliaccoppiati)**

**SI->** Piatti e bicchieri di plastica privi di residui organici • Bottiglie e contenitori in plastica con la scritta pet, pe, pvc, pp-ps • Vaschette in pvc e polistirolo e alluminio (es: uova, carne e verdure) • Lattine e scatolette cellophane (es. sacchetti di pasta e delle merendine) shoppers in plastica • Tubetti vuoti (alimentari e cosmetici) • Retine per verdure • Contenitori per bevande ed alimenti in materiale poliaccoppiato (es: tetrapak, purepak ) • Bombolette spray vuote (es: panna, deodorante, lacche) • Contenitori vuoti di prodotti per l'igiene personale e della casa • Sacchetti di patatine • Imballaggi di prodotti surgelati • Confezioni rigide/flessibili per alimenti in genere (es: affettati, formaggi, frutta e verdura) • Contenitori per yogurt e dessert • Film e pellicole • Buste per il confezionamento di capi di abbigliamento • Blister e contenitori rigidi sagomati (es: contenitori di articoli da cancelleria, di pile, di prodotti informatici)

**NO->** Ceramica (es: piatti, tazze) • Rifiuti da medicazione • Beni durevoli in plastica (es: elettrodomestici, casalinghi, complementi d'arredo) • Giocattoli • Posate in plastica e metallo • Videocassette, CD e DVD • Articoli per l'edilizia • Barattoli per colle, vernici e solventi • Grucce appendiabiti • Borse e zainetti • Cartellette • Portadocumenti • Componentistica ed accessori auto • Imballaggi con evidenti residui del contenuto (rifiuto pericoloso, non pericoloso e putrescibile) • Oggetti in terracotta • Barattoli che contenevano prodotti tossici e infiammabili • Lampadine • Sacchetti biodegradabili • Teglie in pirex • Oggetti in cristallo

- Svuota sempre i contenitori prima di buttarli nel contenitore del multimateriale.
- Le vaschette per alimenti in alluminio si raccolgono con il multimateriale. Accertati che non ci siano residui organici quando le butti
- I contenitori in poliaccoppiato per bevande e alimenti (tetrapak, purepak, ecc...) si raccolgono con il multimateriale
- Piatti e bicchieri di plastica, da maggio 2012, possono essere raccolti con il multimateriale e avviati a riciclo.
- Assicurati che non contengano evidenti residui di cibo.

### **Vetro**

**SI->** • Bottiglie in vetro • Vasetti e barattoli in vetro

**NO->** Ceramica (es: piatti, tazze) • Componentistica ed accessori auto • Imballaggi con evidenti residui del contenuto (rifiuto pericoloso, non pericoloso e putrescibile) • Oggetti in terracotta • Barattoli che contenevano prodotti tossici e infiammabili • Lampadine • Teglie in pirex • Oggetti in cristallo

## **Organico**

**SI->**Scarti alimentari • Alimenti deteriorati • Piccoli ossi • Gusci d'uovo • Fondi di tè o caffè • Fiori ed erba secca • Fogliame e piccole potature • Paglia • Segatura • Ceneri di legna fredde • Stoviglie, shoppers e altro materiale biodegradabile • Pannolini e altri rifiuti compostabili ai sensi della norma UNI EN 13432 • Tappi di sughero

**NO->**Ossi di grandi dimensioni • Oggetti in tessuto o pelle • Lettiere di animali domestici • Pannolini non compostabili • Oli vegetali • Inerti

- I piatti, i bicchieri e le posate in materiale biodegradabile si buttano nei contenitori per la raccolta dell'organico.
- Le piccole potature del giardino, le foglie secche, i ramoscelli ed il legno tagliato in piccoli pezzi si raccolgono nei contenitori per i rifiuti organici.
- Le ceneri del camino si gettano nei contenitori dei rifiuti organici solo quando si sono raffreddate (dopo almeno 48 ore). Altrimenti si può, infatti, innescare un nuovo processo di combustione ed il cassonetto può prendere fuoco.

## **Ingombranti e RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)**

Vecchi mobili, reti, materassi, frigoriferi, lampade, televisori, ombrelloni, biciclette, ecc... appartengono a quella categoria di rifiuti che non può essere conferita nel cassonetto, possono essere portati ai **Centri di Raccolta** e **Stazioni Ecologiche** o può essere prenotato il **Ritiro a Domicilio**, chiamando il **Numero Verde** o compilando un modulo online.

## **Tessili usati**

Abiti vecchi, lenzuola, coperte, asciugamani, scarpe, borse che non utilizziamo più possono essere raccolti all'interno di sacchi ben chiusi e conferiti all'interno di contenitori dedicati riconoscibili dall'apposito adesivo recante il logo di SEI Toscana. La raccolta dei tessili e degli indumenti usati è destinata al trattamento presso impianti autorizzati, dove si procede alla cernita e al recupero di materia.

## **Olio alimentare esausto**

Olio di frittura, olio di conservazione (sott'oli, tonno, ecc..), grassi alimentari come strutto o burro in piccole quantità e di produzione domestica, devono essere raccolti separatamente e conferiti in appositi contenitori.

In molti comuni sono attivi i seguenti servizi:

- Raccolte presso impianti fissi: centri di raccolta o stazioni ecologiche
- Raccolte stradali di prossimità, tramite box accessibili con tessera magnetica o tramite bidoni.
- Stazione ecologica itinerante: presente nei comuni che hanno attivato il servizio