



Servizi ecologici integrati **Toscana**

CARTA QUALITÀ DEI SERVIZI

Rev 2 del 18/01/21

Per Approvazione
Il Direttore Generale
Fabrizio Liotti

Sommario

PREMESSA.....	4
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
Uguaglianza e Imparzialità.....	4
Continuità e Servizio di Emergenza	4
Partecipazione e Trasparenza.....	5
Efficienza ed Efficacia	5
Cortesìa e Privacy	5
Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza e l’Ambiente	5
SERVIZI EROGATI DA SEI TOSCANA.....	6
SERVIZI BASE.....	6
LA RACCOLTA DIFFERENZIATA.....	6
Cos’è la raccolta differenziata	6
A cosa serve	6
Come si fa	6
I materiali.....	7
Carta e Cartone.....	7
Multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio e poliaccoppiati)	7
Vetro	8
Organico	8
Ingombranti e RAEE (rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche)	8
Raccolta Tessili Usati	8
Raccolta degli Oli vegetali Esausti	9
Olio	9
Raccolte dedicate alle utenze Non Domestiche	9
Ritiro a domicilio Rifiuti Ingombranti	9
Altre Raccolte	10
Servizio di Lavaggio Cassonetti e Contenitori Stradali	10
Servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade.....	10
Servizio Pulizia Fiere e Mercati.....	11
Centri di Raccolta e Stazioni Ecologiche	11
Accesso e funzionalità centri di raccolta e stazioni ecologiche.....	11
Norme di comportamento.....	11

COMUNICAZIONE AL CITTADINO	12
SEGNALAZIONI E RECLAMI	12
Numero Verde 800-127484.....	12
Servizio di segreteria telefonica	12
Fax.....	12
Caselle di posta elettronica	12
Centralino telefonico aziendale.....	12
Portale internet aziendale	12
Sportelli aperti al pubblico	12
LIVELLI DI FLESSIBILITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO RISPETTO ALLE CAUSALITÀ ACCIDENTALI DI INTERRUZIONE/SOSPENSIONE	13
Tempi di risposta alle richieste dell'utente	13
GLOSSARIO	14

PREMESSA

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 macroAto 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.

La Carta della Qualità dei Servizi di SEI Toscana illustra le caratteristiche dei servizi erogati e gli standard di qualità dei servizi, i diritti dei cittadini e le modalità di tutela, nonché gli indirizzi, i numeri di telefono, le procedure, i tempi e tutto ciò che serve per capire il funzionamento del sistema di gestione dei rifiuti.

L'organizzazione dei servizi di SEI Toscana è definita dal Contratto di Servizio stipulato con Ato Toscana Sud.

Gli standard individuati nella Carta sono validi esclusivamente nel territorio di Ambito ed in condizioni normali di esercizio. Sono, quindi, esclusi gli eventi dovuti a fatti indipendenti dalla volontà e dalle capacità del Gestore di carattere straordinario ed imprevedibile (per esempio danni causati da terzi, scioperi, atti dell'Autorità Pubblica, ecc.).

I servizi e le attività svolte saranno gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione. In nessun caso il perseguimento di interessi societari potranno giustificare comportamenti non onesti.

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza e Imparzialità

SEI Toscana si impegna ad erogare con imparzialità a tutti gli utenti, senza alcuna discriminazione. SEI Toscana si impegna a garantire, inoltre, la parità di trattamento per i cittadini di tutto il territorio di competenza e fra le diverse categorie o fasce di utenza con l'impegno di superare le eventuali criticità dovute alle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale.

Continuità e Servizio di Emergenza

SEI Toscana si impegna a garantire il servizio in maniera continua e regolare secondo le modalità previste e, qualora si dovessero verificare sospensioni o interruzioni del servizio stesso, adotterà tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizio e i relativi disagi al cittadino.

L'eventuale sospensione o riduzione del servizio non dipendente dalla volontà dell'azienda (impedimenti di terzi, scioperi, eventi naturali) sarà comunicata ai cittadini attraverso tutti i canali informativi (sito, media locali, etc.) così da informare l'utenza del disservizio che ne potrà conseguire.

Partecipazione e Trasparenza

SEI Toscana 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.

SEI Toscana si impegna, inoltre, a rendere pubbliche e a trasmettere periodicamente agli organi di controllo dati qualitativi, quantitativi e statistici riguardanti tutte le attività di servizio.

Efficienza ed Efficacia

Il servizio sarà erogato da SEI Toscana in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia, nel rispetto delle modalità di erogazione, e dei parametri definiti in questa Carta con l'obiettivo di un continuo miglioramento e perfezionamento. Per questo SEI Toscana si impegna ad adottare tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali a raggiungere l'obiettivo di qualità auspicato. SEI Toscana riconosce quindi anche la necessità di instaurare rapporti di collaborazione con i cittadini-utenti e con i soggetti istituzionali al fine di un miglioramento del servizio, della diffusione di buone pratiche per la riduzione della produzione di rifiuti

Cortesìa e Privacy

SEI Toscana si impegna a instaurare con i propri cittadini-utenti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto reciproci, 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. SEI Toscana si impegna inoltre a rendere accessibile all'utenza la modulistica relativa alle pratiche comuni o a richieste particolari, a reclami, a segnalazioni.

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

Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Sicurezza e l'Ambiente

A garanzia dell'impegno volto al soddisfacimento dei bisogni dei clienti/utenti 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.

Inoltre, nel rispetto ed in conformità alla normativa vigente (L.10/91 e s.m.i.) per le imprese energivore e grandi imprese, SEI Toscana ha provveduto a nominare al suo interno la figura dell'Energy manager al fine di assicurare costante monitoraggio all'uso efficiente delle fonti primarie di energia e attuazione ai programmi comunitari di miglioramento dell'efficienza energetica.

Assicurazioni

Il Gestore Unico si impegna a tenere indenne la Comunità da qualsiasi danno, costo, onere dovesse direttamente o indirettamente derivare da eventi coperti dalle polizze assicurative stipulate ai sensi del presente articolo e/o da eventi riconducibili a fatto e colpa dei subappaltatori e/o fornitori ove tali eventi non siano coperti dalle polizze assicurative.

Eventuali danni di cui sia responsabile il Gestore Unico, eccedenti i massimali e/o le somme e i capitali assicurati dalle polizze assicurative, resteranno ugualmente ad esclusivo carico dello stesso Gestore Unico.

SERVIZI EROGATI DA SEI TOSCANA

Il Gestore Unico effettua i servizi di cui i principali riguardano la raccolta dell'RSU e lo spazzamento.

SEI Toscana effettua l'ordinario servizio di raccolta dei rifiuti solidi urbani ricorrendo a diverse metodologie, scelte insieme alle amministrazioni comunali nell'ambito della progettazione dei servizi. Generalmente le raccolte avvengono tramite cassonetti/campane di diversa volumetria e con il sistema dei 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 degli Amministratori; la collocazione degli stessi è definita nel rispetto dei regolamenti della Polizia municipale e del contratto di servizio. SEI Toscana garantisce, in condizioni normali, nell'arco di una giornata la raccolta dei rifiuti compresi nel programma giornaliero. La mancata effettuazione del servizio nell'arco della giornata è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione quali:

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

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

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

SERVIZI BASE

LA RACCOLTA DIFFERENZIATA

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 se stessa ma è sempre funzionale al ciclo integrato.

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 invece sono gestiti con la modalità della raccolta stradale. Nella maggior parte dei comuni plastica, metallo, poliaccoppiati e vetro sono raccolti nello stesso contenitore attraverso la modalità della raccolta del multimateriale, ma ci sono sempre più realtà in cui la raccolta del vetro viene effettuata separatamente. Anche la raccolta dei rifiuti organici non

viene svolta nella stessa maniera in tutto il territorio ma, per esempio, in alcune zone montuose non sono presenti cassonetti stradali ed i cittadini utilizzano compostiere domestiche. Ogni zona industriale, artigianale o commerciale, poi, ha servizi specifici, organizzati per far fronte alle varie esigenze, come la raccolta del cartone alle grandi utenze.

Le specifiche sulle raccolte sui diversi comuni possono essere reperite sulla pagina dedicata al comune di riferimento del portale web 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
- 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 celluloseici 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

Contenitori in vetro • 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 patate • 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 patate 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. Per conoscere il dettaglio dei servizi in ogni comune è possibile consultare il portale www.seitoscana.it oppure scaricare 6App, l'applicazione per Android o iOS dedicata ai servizi.

Raccolta Tessili Usati

Il servizio prevede raccolta e conferimento dei rifiuti raccolti presso impianti autorizzati. I contenitori sono riconoscibili dall'apposito adesivo recante il logo di SEI Toscana.

Raccolta degli Oli vegetali Esausti

Indistintamente sui territori, eccetto poche eccezioni relative a comuni con pochissime utenze o ancora senza cdr/ste, 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. Per informazioni seitoscana.it

Stazione ecologica itinerante: presente nei comuni che hanno attivato il servizio

Olio

Sì: olio di frittura, colatura sottoli

No: olio minerale

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

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
- inviando una mail a 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.

Per poter usufruire di questo servizio:

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 (i nostri 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.

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.

La raccolta è ordinariamente svolta secondo frequenze di svuotamento predeterminate.

Servizio di Lavaggio Cassonetti e 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, allo scopo di:

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

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, meccanizzato e misto, a seconda dell'assetto territoriale, della viabilità e delle esigenze delle varie aree servite, e comprende anche i servizi di lavaggio delle strade.

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 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 e a seconda delle specifiche richieste delle amministrazioni comunali

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 a integrazione dello spazzamento dove questo non è sufficientemente efficace. Il servizio è sospeso in caso di rischio di formazione di ghiaccio ed in condizioni climatiche particolarmente avverse.

Servizio Pulizia Fiere e Mercati

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

Centri di Raccolta e Stazioni Ecologiche

I centri di raccolta e le stazioni ecologiche (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.

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, che risultino assimilati 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;

COMUNICAZIONE AL CITTADINO

SEGNALAZIONI E RECLAMI

SEI Toscana, per facilitare il rapporto con il cittadino e favorire l'inoltro di segnalazioni e reclami, ha attivato i seguenti strumenti:

Numero Verde 800-127484 gratuito sia da telefono fisso che mobile, operativo dal lunedì al giovedì dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.00; il venerdì dalle 09.00 alle 13.00, attraverso il quale è possibile:

- ottenere informazioni sui servizi erogati e sui corretti conferimenti
- segnalare disservizi
- prenotare il servizio di ritiro dei rifiuti ingombranti a domicilio

Servizio di segreteria telefonica

- attivazione in automatico (come opzione per l'utente) dopo 90 secondi di attesa.

L'utente, indicando il motivo della sua telefonata e lasciando i propri recapiti telefonici, sarà ricontattato dal personale aziendale entro il turno lavorativo successivo alla ricezione della chiamata.

Chatbot- Assistente virtuale

- l'utente accede al servizio tramite web o numero verde. Il chatbot guida l'utente nelle richieste al gestore, eliminando eventuali tempi d'attesa e presidio durante gli orari di chiusura del numero verde. Tramite il chatbot è possibile in particolare:

- richiesta di informazioni
- segnalazioni disservizi
- prenotazione ritiro ingombranti

Fax (0577 1524439): tutte le richieste di informazioni, i reclami, le segnalazioni possono essere inviate anche via fax;

Caselle di posta elettronica sono a disposizione dei cittadini le seguenti caselle di posta elettronica:

segreteria@seitoscana.it

ingombranti@seitoscana.it

reclami@seitoscana.it

Centralino telefonico aziendale per la distribuzione delle chiamate di fornitori, amministratori, partner aziendali, ecc., da dirigere verso i vari uffici preposti. L'operatore è attivo dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.15, dal lunedì al giovedì e dalle 08,30 alle 13,00 il venerdì.

Portale internet aziendale, www.seitoscana.it contenente informazioni generali di servizio e puntuali secondo la territorialità. Attraverso appositi form on line, sul portale è possibile effettuare richieste di servizi, segnalazioni, inviare reclami, scaricare documentazione, ecc.

Sportelli aperti al pubblico:

- presso la sede dell'azienda in Via Simone Martini 57, Siena aperto dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 13.00 e dalle 13.30 alle 17.15, e il venerdì dalle 08,30 alle 13.

LIVELLI DI FLESSIBILITÀ DEL SERVIZIO OFFERTO RISPETTO ALLE CAUSALITÀ ACCIDENTALI DI INTERRUZIONE/SOSPENSIONE

SEI Toscana garantisce, in condizioni normali, la raccolta dei rifiuti compresi nei servizi programmati. La mancata effettuazione del servizio nei tempi programmati è giustificabile solo per cause estranee all'organizzazione, quali a titolo esemplificativo ma non esaustivo:

- veicoli in sosta non autorizzata
- mancata esposizione del rifiuto nella fascia d'orario prevista
- lavori stradali d'emergenza
- condizioni meteorologiche avverse
- sospensione del lavoro per motivi sindacali
- improvvisa inaccessibilità per cause accidentali.

SEI Toscana assicura il ripristino del servizio concordando le modalità con l'Amministrazione Comunale. Il Gestore assicura entro 3 giorni dalla segnalazione la verifica tecnica della funzionalità del contenitore per i rifiuti urbani e assimilati, tra i 3 e i 7 giorni dalla data di verifica del malfunzionamento il ripristino della ricettività del contenitore stesso secondo la tipologia di intervento necessaria.

La funzionalità e l'utilizzo in sicurezza dei contenitori, invece, è assicurata da SEI Toscana con verifiche in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'Utente.

Tempi di risposta alle richieste dell'utente

Gli utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio, in forma scritta mediante gli idonei canali di comunicazione.

Alle richieste di informazione effettuate di persona o per telefono viene data immediata risposta, salvo nei casi particolari che richiedono verifiche o ricerche di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto (posta elettronica, fax, moduli on line, lettera, ecc...) il tempo di risposta è pari a 15 giorni dalla data di ricevimento come risulta dal protocollo aziendale.

SEI Toscana provvederà alla risposta in forma scritta a cura dell'Ufficio Customer Care.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. I dati vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre le conseguenti azioni correttive.

GLOSSARIO

Associazioni: tutte le associazioni di Consumatori-utenti e di Categoria riconosciute ed espressamente delegate.

Ambito territoriale ottimale Toscana Sud: l'ATO Toscana Sud è costituito dai comuni compresi nelle province di Arezzo, Siena e Grosseto.

Autorità per il Servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani: autorità istituita per ciascun ambito territoriale dalla Legge Regionale 69/2011, di seguito indicata come Autorità di Servizio. L'Autorità di Servizio è l'ente rappresentativo di tutti i comuni appartenenti all'ambito territoriale di riferimento e svolge funzioni di programmazione, organizzazione e controllo sull'attività di gestione del servizio.

Contratto di Servizio: il contratto tra l'Autorità di servizio e il Gestore Unico disciplinante l'affidamento del Servizio di Ambito.

Centro di raccolta: area presidiata ed allestita dove si svolge unicamente attività di raccolta, mediante raggruppamento per frazioni omogenee dei rifiuti urbani ed assimilati, conferiti in maniera differenziata sia dalle utenze domestiche che non domestiche, nonché dagli altri soggetti tenuti, in base alle vigenti normative settoriali, al ritiro di specifiche tipologie di rifiuti dalle utenze domestiche.

Gestione: la raccolta, il trasporto, il recupero e lo smaltimento dei rifiuti, compreso il controllo di queste operazioni, nonché il controllo delle discariche dopo chiusura.

Gestore Unico: il soggetto incaricato dall'Autorità di Servizio della gestione unitaria del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani nell'ATO Toscana Sud, fatte salve le aree ed i segmenti di gestione delle filiere oggetto di specifica salvaguardia gestionale in favore di altri operatori.

Imballaggio: il prodotto, composto di materiali di qualsiasi natura, adibito a contenere determinate merci, dalle materie prime ai prodotti finiti, a proteggerle, a consentire la loro manipolazione e la loro consegna dal produttore al consumatore o all'utilizzatore, ad assicurare la loro presentazione, nonché gli articoli a perdere usati allo stesso scopo; si definisce *imballaggio primario* quello concepito in modo da costituire, nel punto di vendita, un'unità di vendita per l'utente finale o per il consumatore; *imballaggio secondario* quello concepito in modo da costituire, nel punto di vendita, il raggruppamento di un certo numero di unità di vendita, indipendentemente dal fatto che sia venduto come tale all'utente finale o al consumatore, o che serva soltanto a facilitare il rifornimento degli scaffali nel punto di vendita; *imballaggio terziario*: imballaggio concepito in modo da facilitare la manipolazione ed il trasporto di merci, dalle materie prime ai prodotti finiti, di un certo numero di unità di vendita oppure di imballaggi multipli per evitare la loro manipolazione ed i danni connessi al trasporto.

Isola ecologica: aree attrezzate con appositi contenitori distribuite sul territorio e destinate al conferimento diretto da parte dell'utenza di singole funzioni.

Piattaforma ecologica: punto di conferimento sorvegliato anche per rifiuti verdi, ingombranti e pericolosi, con trattamenti preliminari.

Raccolta ad utenza: altrimenti detta Porta a Porta o domiciliare: sistema di raccolta senza l'ausilio di contenitori stradali, con raccolta delle varie frazioni di rifiuto urbano, a giorni ed orari prestabiliti, direttamente presso sia le utenze domestiche che non domestiche.

Raccolta differenziata: la raccolta idonea a raggruppare i rifiuti in frazioni merceologiche omogenee, compresa la frazione organica umida, destinate al riutilizzo, al riciclaggio ed al recupero di materia prima.

Rifiuto: qualsiasi sostanza od oggetto di cui il detentore si disfi o abbia l'intenzione o abbia l'obbligo di disfarsi ai sensi del D.lgs. 205/2010.

Rifiuto di imballaggio: ogni imballaggio o materiale di imballaggio, rientrante nella definizione di rifiuto di rifiuto, esclusi i residui della produzione.

Rifiuto organico: rifiuti biodegradabili di giardini e parchi, rifiuti alimentari e di cucina prodotti da nuclei domestici, ristoranti, servizi di ristorazione e punti vendita al dettaglio e rifiuti simili prodotti dall'industria alimentare raccolti in modo differenziato.

Rifiuto pericoloso: rifiuto che presenta una o più caratteristiche di cui all'allegato I della parte quarta del D.lgs. 205/2010.

Servizio di Ambito: il servizio inerente l'intera gestione del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Ambito che sarà affidato, con gara ad evidenza pubblica, dall'Autorità di Servizio.

Servizio di Base: i servizi che costituiscono il nucleo essenziale del Servizio

Spazzamento: le operazioni di rimozione dei rifiuti giacenti sulle strade ed aree pubbliche o sulle strade ed aree private comunque soggette ad uso pubblico o sulle strade marittime e lacuali.

Stazione di trasferimento: impianto nel quale è convogliato il rifiuto indifferenziato da inviare successivamente al trattamento di selezione e recupero della frazione secca e di quella umida.

Stazioni ecologiche attrezzate: punto di conferimento custodito e sorvegliato, sia per i privati cittadini che le attività produttive, dove è possibile il semplice conferimento, senza alcun tipo di trattamento, anche dei rifiuti verdi, dei rifiuti ingombranti e dei rifiuti pericolosi.

Utente: l'utente singolo e/o le riconosciute Associazioni espressamente delegate.

SERVIZI	STANDARD PREVISTO	REALIZZATO 2019
SVUOTAMENTO CASSONETTI	98%	98,1%
RITIRI PORTA A PORTA	98%	99,2%
PULIZIA CASSONETTI		
LAVAGGI	95%	70,2%
SANIFICAZIONI	95%	95,5%
RIPRISTINO ATTREZZATURE		
Contenitori standard	72 ore	53 ore
Contenitori ad accesso controllato	72 ore	38 ore
RITIRO INGOMBRANTI		
Tempi di attesa (centri urbani principali)	8 giorni	8,5 giorni
Tempi di attesa (altre aree)	15 giorni	12,1 giorni
RIMOZIONE RIFIUTI ABBANDONATI		
Tempi di attesa dalla segnalazione	3 giorni	1,5 giorni
NUMERO VERDE		
N° contatti GESTITI: 135.426	98%	100%
tempi di attesa al telefono	90 secondi	28 secondi
N° reclami gestiti: 1776	98%	97,4%
tempi di RISPOSTA	15 giorni	6 giorni
SVUOTAMENTO CONTENITORI PILE E FARMACI (A CHIAMATA)	15 giorni	5 giorni

INDAGINE SULLA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

Campione: 4527 equamente distribuiti nei comuni dell’Ato Toscana Sud

