

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

<u>1</u>	<u>PREMESSA</u>	<u>3</u>
<u>2</u>	<u>RIFERIMENTI NORMATIVI</u>	<u>3</u>
<u>3</u>	<u>GESTORI DEL SERVIZIO</u>	<u>4</u>
<u>4</u>	<u>SCHEMA REGOLATORIO</u>	<u>4</u>
<u>5</u>	<u>PRINCIPI</u>	<u>4</u>
<u>6</u>	<u>I SERVIZI EROGATI</u>	<u>6</u>
6.1	DESCRIZIONE SERVIZI	6
6.1.1	ATTIVITÀ DI GESTIONE TARIFFA E RAPPORTO CON GLI UTENTI	6
6.2	TRASPARENZA	7
6.3	OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA	7
6.4	PRIVACY	10
<u>7</u>	<u>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO</u>	<u>10</u>
	<u>GLOSSARIO</u>	<u>11</u>

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.

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 dall’Amministrazione Comunale.

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 Assemblea 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;
- **Cortesia:** 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.

6 I servizi erogati

6.1 Descrizione servizi

L'Amministrazione comunale gestisce l'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti, il servizio di raccolta stradale dei rifiuti e il loro conferimento presso impianti, lo spazzamento manuale, la raccolta su chiamata degli ingombranti e la gestione del centro di raccolta.

6.1.1 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

Gli utenti hanno a disposizione 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	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

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

Le modalità e le tempistiche che l'Amministrazione Comunale garantisce per tali servizi sono riportate nel paragrafo 6.3 **Obblighi di servizio, indicatori e standard di qualità contrattuale e tecnica.**

Punti di contatto con l'utente

L'Amministrazione Comunale mette a disposizione uno sportello fisico, i cui riferimenti di ubicazione e orari di apertura al pubblico aggiornati sono consultabili sul sito del Comune.

Lo sportello fisico consente 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, richieste di ritiro ingombranti.

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 sul sito del Comune.

6.2 Trasparenza

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

6.3 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	
Disponibilità della Carta adottata	Online sul sito web dell'Amministrazione Comunale e di SEI Toscana
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
Modalità di attivazione del servizio	
Accessibilità	<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
Contenuti minimi modulistica	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.;
Contenuti minimi risposta	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	
Accessibilità	<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
Contenuti minimi modulistica	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.
Contenuti minimi risposta	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.
Procedura per la gestione dei reclami	
Accessibilità	<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
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; 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.
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.
Procedura per la gestione delle richieste di rettifica importi addebitati	
Accessibilità	modulo di richiesta scaricabile dalla home page del sito internet del Comune, disponibile presso i punti di contatto con l'utente
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; 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.
Contenuti minimi risposta	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.

Procedura per la gestione delle richieste di informazioni	
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.
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti	
Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita
Periodicità di riscossione	Frequenza minima: una volta all'anno (almeno due rate di pagamento e facoltà di pagamento in unica soluzione) Frequenza massima: bimestrale
Rateizzazione dei pagamenti	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.
Servizio di ritiro su chiamata	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio</u> : via e-mail, telefonicamente, presso altro punto di contatto a disposizione degli utenti
Rifiuti conferibili	Ingombranti
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.
Obblighi in materia di disservizi	
Accessibilità	<u>Come segnalare un disservizio</u> : a mezzo posta, via e-mail, tramite il contatto telefonico
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	
Contenuti	Rappresentazione delle aree di raccolta con indicazione del numero di contenitori e le frazioni di rifiuti raccolte in modo differenziato
Accessibilità	sito internet del Comune
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	
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
Accessibilità	sito internet del Comune
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	
Contenuti	Indicazione, per ciascuna strada e area mercatale, della data e della fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività
Accessibilità	sito internet del Comune

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.

Modalità di attivazione del servizio	
Tempo di risposta	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard inferiore a 30 giorni.
Modalità per la variazione/cessazione del servizio	
Tempo di risposta	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard inferiore a 30 giorni.
Procedura per la gestione dei reclami	
Tempo di risposta	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard inferiore a 30 giorni.
Procedura per la gestione delle richieste di rettifica importi addebitati	
Tempo di risposta	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard inferiore a 30 giorni.
Tempo di rettifica degli importi non dovuti	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard inferiore a 30 giorni.
Procedura per la gestione delle richieste di informazioni	
Tempo di risposta	L'Amministrazione Comunale garantisce uno standard inferiore a 30 giorni.

6.4 Privacy

Le informazioni sul trattamento dei dati personali sono disponibili al link:

<https://capresemichelangelo.net/privacy>

7 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 del Comune nella sezione Trasparenza Rifiuti.

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;

dissevvizio 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.