

Carta della Qualità del servizio
di gestione integrata dei rifiuti urbani

Schema base



Servizi ecologici integrati **Toscana**

SOMMARIO

1. PREMESSA	4
2. RIFERIMENTI NORMATIVI	4
3. GESTORI DEL SERVIZIO E TERRITORIO SERVITO	5
PRESENTAZIONE DEL GESTORE:	6
SEI TOSCANA SRL	6
4. SCHEMA REGOLATORIO	8
5. PRINCIPI	9
6. I SERVIZI EROGATI DAL GESTORE SEI TOSCANA	10
6.1 DESCRIZIONE DEI SERVIZI FORNITI DA SEI TOSCANA	11
6.1.1 RACCOLTA STRADALE	15
6.1.2 RACCOLTA DOMICILIARE	16
6.1.3 RACCOLTE DEDICATE ALLE UTENZE NON DOMESTICHE	16
6.1.4 RITIRO A DOMICILIO RIFIUTI INGOMBRANTI	16
6.1.5 ALTRE RACCOLTE	18
6.1.6 SERVIZIO DI LAVAGGIO CONTENITORI STRADALI	18
6.1.7 SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE	19
6.1.8 SERVIZIO PULIZIA FIERE E MERCATI	23
6.1.9 STAZIONE ECOLOGICA ITINERANTE	23
6.1.10 CENTRI DI RACCOLTA	23
6.1.11 SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI	27
6.2 SEI TOSCANA E IL RAPPORTO CON GLI UTENTI	28
6.2.1 SPORTELLI FISICI E ONLINE	28
6.2.2 SERVIZIO TELEFONICO	28
6.2.3 RICHIESTE DI INFORMAZIONI	28
6.2.4 RECLAMI E DISSERVIZI	28

6.2.5	SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	29
6.2.6	CONCILIAZIONE	29
6.3	TRASPARENZA	29
6.4	OBBLIGHI DI SERVIZIO, INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ CONTRATTUALE E TECNICA	30
6.5	PRIVACY	32
7.	<u>VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO</u>	<u>32</u>
	<u>GLOSSARIO</u>	<u>34</u>
	<u>LA RACCOLTA DIFFERENZIATA</u>	<u>39</u>
	PREMESSA	40
	COS'È LA RACCOLTA DIFFERENZIATA	40
	A COSA SERVE	41
	COME SI FA	41
	I MATERIALI	41

1. Premessa

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente “Carta”) è il documento attraverso cui SEI Toscana e l’Amministrazione Comunale, in qualità di erogatori del servizio integrato, 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.

Questo documento è anche quindi uno strumento di controllo nelle mani dei cittadini e una finestra di dialogo fra l’Amministrazione Pubblica, il gestore dei Servizi e la comunità servita.

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 e territorio servito

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

- Raccolta e trasporto: SEI Toscana
- Spazzamento e Lavaggio Strade: SEI Toscana o in casi puntuali servizi svolti in House dalle amministrazioni comunali;
- Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti: Amministrazione Comunale

Il territorio nel quale i suddetti servizi vengono erogati è la totalità del territorio comunale.

Presentazione del Gestore:

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 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.

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 dal gestore 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 specifiche ordinanze.

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 raccolta, spazzamento, lavaggio strade e 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 serviti - Sei Toscana](#), dove è possibile trovare anche i calendari della raccolta domiciliare e gli orari di apertura del centro di raccolta (ove presenti).

Raccolta rifiuti Centro di Raccolta Ritiro rifiuti ingombranti

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
CARTA E CARTONE Sacchetto di carta			✓			✓	
MULTIMATERIALE Sacchetto verde	✓			✓			
ORGANICO Sacchetto viola	✓		✓			✓	
INDIFFERENZIATO Sacchetto grigio		✓			✓		
TESSILI SANITARI* Sacchetto specifico	✓	✓	✓	✓	✓	✓	

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

Materiale informativo

Modulistica

Modulo richiesta servizi di raccolta per le 179 utenze non domestiche 13

Modulo richiesta per variazione contenitori 156

Modulo per attivazione/disattivazione servizio di raccolta pannolini e pannolini 100

Raccolta stradale (cassonetto - bidone di prossimità)

Raccolta stradale con cassonetti

Di seguito una tabella di sintesi per la rappresentazione dei servizi che il Gestore della raccolta e dello spazzamento svolge per ogni singolo Comune.

COMUNE	Tipo di Servizio di Raccolta	Accesso controllato	Servizi o dedicato alle UND	Link sito Web SEI TOSCANA
AREZZO	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Arezzo - Sei Toscana
BIBBIENA	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Bibbiena - Sei Toscana
CASTEL FOCOGLIANO	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Castel Focognano - Sei Toscana
CASTEL SAN NICCOLÒ	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Castel San Niccolò - Sei Toscana
CHITIGNANO	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Chitignano - Sei Toscana
CHIUSI DELLA VERNA	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Chiusi Della Verna - Sei Toscana
MONTEMIGNAIO	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Montemignai - Sei Toscana
ORTIGNANO RAGGIOLO	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Ortignano Raggiolo - Sei Toscana
POPPI	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Poppi - Sei Toscana
PRATOVECCHIO STIA	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Pratovecchio Stia - Sei Toscana
TALLA	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Talla - Sei Toscana
CASTIGLION FIORENTINO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Castiglion Fiorentino - Sei Toscana
FOIANO DELLA CHIANA	Raccolta domiciliare	NO	SI	Comune di Foiano Della Chiana - Sei Toscana
LUCIGNANO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Lucignano - Sei Toscana
CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Civitella In Val Di Chiana - Sei Toscana
CORTONA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Cortona - Sei Toscana
MARCIANO DELLA CHIANA	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Marciano Della Chiana - Sei Toscana
MONTE SAN SAVINO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Monte San Savino - Sei Toscana
CAPOLONA	Raccolta Stradale	SI	SI	Comune di Capolona - Sei Toscana
LORO CIUFFENNA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Loro Ciuffenna - Sei Toscana
BUCINE	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Bucine - Sei Toscana
CASTELFRANCO PIANDISCO'	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Castelfranco Piandisco' - Sei Toscana
CASTIGLION FIBOCCHI	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Castiglion Fibocchi - Sei Toscana
CAVRIGLIA	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Caviglia - Sei Toscana
LATERINA PERGINE VALDARNO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Laterina Pergine Valdarno - Sei Toscana
MONTEVARCHI	Raccolta Stradale	SI	SI	Comune di Montevarchi - Sei Toscana
SAN GIOVANNI VALDARNO	Raccolta Stradale	SI	SI	Comune di San Giovanni Valdarno - Sei Toscana
SUBBIANO	Raccolta Stradale	SI	SI	Comune di Subbiano - Sei Toscana

COMUNE	Tipo di Servizio di Raccolta	Accesso control lato	Servizi o dedica to alle UND	Link sito Web SEI TOSCANA
TERRANUOVA BRACCIOLINI	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Terranuova Bracciolini - Sei Toscana
ANGHIARI	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Anghiari - Sei Toscana
BADIA TEDALDA	Raccolta Stradale	NO	NO	Comune di Badia Tedalda - Sei Toscana
CAPRESE Michelangelo	Raccolta Stradale	NO	NO	Comune di Caprese Michelangelo - Sei Toscana
MONTERCHI	Raccolta Stradale	NO	NO	Comune di Monterchi - Sei Toscana
PIEVE SANTO STEFANO	Raccolta Stradale	NO	SI	Comune di Pieve Santo Stefano - Sei Toscana
SANSEPOLCRO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Sansepolcro - Sei Toscana
ARCIDOSO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Arcidosso - Sei Toscana
CASTELL'AZZARA	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Castell'azzara - Sei Toscana
CASTEL DEL PIANO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Castel Del Piano - Sei Toscana
ROCCALBEGNA	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Roccalbegna - Sei Toscana
SEMPRONIANO	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Semproniano - Sei Toscana
SANTA FIORA	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Santa Fiora - Sei Toscana
SEGGIANO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Seggiano - Sei Toscana
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	Raccolta stradale (dopo PRS23 Raccolta mista)	SI	SI	Comune di Castiglione Della Pescaia - Sei Toscana
FOLLONICA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Follonica - Sei Toscana
SCARLINO	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Scarlino - Sei Toscana
GROSSETO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Grosseto - Sei Toscana
CAMPAGNATICO	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Campagnatico - Sei Toscana
GAVORRANO	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Gavorrano - Sei Toscana
CINIGIANO	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Cinigiano - Sei Toscana
CIVITELLA PAGANICO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Civitella Paganico - Sei Toscana
MASSA MARITTIMA	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Massa Marittima - Sei Toscana
MONTEROTONDO MARITTIMO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Monterotondo Marittimo - Sei Toscana
MONTIERI	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Montieri - Sei Toscana
ROCCASTRADA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Roccastrada - Sei Toscana
CAPALBIO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Capalbio - Sei Toscana
MAGLIANO IN TOSCANA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Magliano In Toscana - Sei Toscana
MANCIANO	Raccolta stradale (forse dopo PRS23 Raccolta mista)	SI	SI	Comune di Manciano - Sei Toscana
ORBETELLO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Orbetello - Sei Toscana
ISOLA DEL GIGLIO	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Isola Del Giglio - Sei Toscana
MONTE ARGENTARIO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Monte Argentario - Sei Toscana

COMUNE	Tipo di Servizio di Raccolta	Accesso controllo	Servizi o dedicato alle UND	Link sito Web SEI TOSCANA
PITIGLIANO	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Pitigliano - Sei Toscana
SCANSANO	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Scansano - Sei Toscana
SORANO	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Sorano - Sei Toscana
CAMPIGLIA MARITTIMA	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Campiglia Marittima - Sei Toscana
CASTAGNETO CARDUCCI	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Castagneto Carducci - Sei Toscana
PIOMBINO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Piombino - Sei Toscana
SAN VINCENZO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di San Vincenzo - Sei Toscana
SASSETTA	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Sassetta - Sei Toscana
SUVERETO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Suvereto - Sei Toscana
ABBADIA SAN SALVATORE	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Abbadia San Salvatore - Sei Toscana
CASTIGLIONE D'ORCIA	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Castiglione D'orcia - Sei Toscana
PIANCASTAGNAIO	Raccolta stradale (dopo PRS23 Raccolta mista)	NO	SI	Comune di Piancastagnaio - Sei Toscana
RADICOFANI	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Radicofani - Sei Toscana
SAN QUIRICO D'ORCIA	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di San Quirico D'orcia - Sei Toscana
CASTELLINA IN CHIANTI	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Castellina In Chianti - Sei Toscana
CASTELNUOVO BERARDENGA	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Castelnuovo Berardenga - Sei Toscana
GAIOLE IN CHIANTI	Raccolta stradale	NO	NO	Comune di Gaiole In Chianti - Sei Toscana
RADDA IN CHIANTI	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Radda In Chianti - Sei Toscana
MONTERIGGIONI	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Monteriggioni - Sei Toscana
BUONCONVENTO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Buonconvento - Sei Toscana
ASCIANO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Asciano - Sei Toscana
MONTALCINO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Montalcino - Sei Toscana
RAPOLANO TERME	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Rapolano Terme - Sei Toscana
MONTERONI D'ARBIA	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Monteroni D'arbia - Sei Toscana
MURLO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Murlo - Sei Toscana
SIENA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Siena - Sei Toscana
COLLE DI VAL D'ELSA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Colle Di Val D'elsa - Sei Toscana
SAN GIMIGNANO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di San Gimignano - Sei Toscana
POGGIBONSI	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Poggibonsi - Sei Toscana
CETONA	Raccolta stradale	NO	SI	Comune di Cetona - Sei Toscana
CHIANCIANO TERME	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Chianciano Terme - Sei Toscana

COMUNE	Tipo di Servizio di Raccolta	Accesso controllato	Servizi o dedicato alle UND	Link sito Web SEI TOSCANA
CHIUSI	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Chiusi - Sei Toscana
PIENZA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Pienza - Sei Toscana
MONTEPULCIANO	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Montepulciano - Sei Toscana
SINALUNGA	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Sinalunga - Sei Toscana
TORRITA DI SIENA	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Torrita Di Siena - Sei Toscana
SAN CASCIANO DEI BAGNI	Raccolta mista	SI	SI	Comune di San Casciano Dei Bagni - Sei Toscana
SARTEANO	Raccolta stradale	SI	SI	Comune di Sarteano - Sei Toscana
TREQUANDA	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Trequanda - Sei Toscana
MONTICIANO	Raccolta mista	SI	SI	Comune di Monticiano - Sei Toscana
CASOLE D'ELSA	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Casole D'elsa - Sei Toscana
CHIUSSINO	Raccolta stradale (dopo PRS23 Raccolta mista)	NO	SI	Comune di Chiusdino - Sei Toscana
RADICONOLI	Raccolta stradale (dopo PRS23 Raccolta mista)	NO	SI	Comune di Radicondoli - Sei Toscana
SOVICILLE	Raccolta mista	NO	SI	Comune di Sovicille - Sei Toscana

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
- 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.

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:

Raccolta su Chiamata Ingombranti
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

Raccolta su Chiamata Sfalci

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.

COMUNE	Spazzamento(*)	Link sito Web SEI TOSCANA
AREZZO	Spazzamento Combinato	Comune di Arezzo - Sei Toscana
BIBBIENA	Spazzamento Combinato	Comune di Bibbiena - Sei Toscana

CASTEL FOCOgnANO	Spazzamento Combinato	Comune di Castel Focognano - Sei Toscana
CASTEL SAN NICCOLÒ	Spazzamento Manuale	Comune di Castel San Niccolò - Sei Toscana
CHITIGNANO	Spazzamento Combinato	Comune di Chitignano - Sei Toscana
CHIUSI DELLA VERNA	Spazzamento Meccanizzato	Comune di Chiusi Della Verna - Sei Toscana
MONTEMIGNAIO	Spazzamento Manuale	Comune di Montemignai - Sei Toscana
ORTIGNANO RAGGIOLO	Spazzamento Manuale	Comune di Ortignano Raggiolo - Sei Toscana
POPPI	Spazzamento Combinato	Comune di Poppi - Sei Toscana
PRATOVECCHIO STIA	Spazzamento Combinato	Comune di Pratovecchio Stia - Sei Toscana
TALLA	Spazzamento Manuale	Comune di Talla - Sei Toscana
CASTIGLION FIORENTINO	Spazzamento Combinato	Comune di Castiglion Fiorentino - Sei Toscana
FOIANO DELLA CHIANA	Spazzamento Combinato	Comune di Foiano Della Chiana - Sei Toscana
LUCIGNANO	Spazzamento Combinato	Comune di Lucignano - Sei Toscana
CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	Spazzamento Combinato	Comune di Civitella In Val Di Chiana - Sei Toscana
CORTONA	Spazzamento Combinato	Comune di Cortona - Sei Toscana
MARCIANO DELLA CHIANA	Spazzamento Manuale	Comune di Marciano Della Chiana - Sei Toscana
MONTE SAN SAVINO	Spazzamento Combinato	Comune di Monte San Savino - Sei Toscana
CAPOLONA	Spazzamento Combinato	Comune di Capolona - Sei Toscana
LORO CIUFFENNA	Spazzamento Combinato	Comune di Loro Ciuffenna - Sei Toscana
BUCINE	Spazzamento Combinato	Comune di Bucine - Sei Toscana
CASTELFRANCO PIANDISCO'	Spazzamento Combinato	Comune di Castelfranco Piandisco' - Sei Toscana
CASTIGLION FIBOCCHI	Spazzamento Combinato	Comune di Castiglion Fibocchi - Sei Toscana
CAVRIGLIA	Spazzamento Combinato	Comune di Caviglia - Sei Toscana
LATERINA PERGINE VALDARNO	Spazzamento Combinato	Comune di Laterina Pergine Valdarno - Sei Toscana
MONTEVARCHI	Spazzamento Combinato	Comune di Montevarchi - Sei Toscana
SAN GIOVANNI VALDARNO	Spazzamento Combinato	Comune di San Giovanni Valdarno - Sei Toscana
SUBBIANO	Spazzamento Combinato	Comune di Subbiano - Sei Toscana
TERRANUOVA BRACCIOLINI	Spazzamento Combinato	Comune di Terranuova Bracciolini - Sei Toscana
ANGHIARI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Anghiari - Sei Toscana
BADIA TEDALDA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Badia Tedalda - Sei Toscana

CAPRESE Michelangelo	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Caprese Michelangelo - Sei Toscana
MONTERCHI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Monterchi - Sei Toscana
PIEVE SANTO STEFANO	Spazzamento Combinato	Comune di Pieve Santo Stefano - Sei Toscana
SANSEPOLCRO	Spazzamento Combinato	Comune di Sansepolcro - Sei Toscana
ARCIDOSO	Spazzamento Combinato	Comune di Arcidosso - Sei Toscana
CASTELL'AZZARA	Spazzamento Combinato	Comune di Castell'azzara - Sei Toscana
CASTEL DEL PIANO	Spazzamento Combinato	Comune di Castel Del Piano - Sei Toscana
ROCCALBEGNA	Spazzamento manuale	Comune di Roccalbegna - Sei Toscana
SEMPRONIANO	Spazzamento manuale	Comune di Semproniano - Sei Toscana
SANTA FIORA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Santa Fiora - Sei Toscana
SEGGIANO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Seggiano - Sei Toscana
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	Spazzamento Combinato	Comune di Castiglione Della Pescaia - Sei Toscana
FOLLONICA	Spazzamento Combinato	Comune di Follonica - Sei Toscana
SCARLINO	Spazzamento Combinato	Comune di Scarlino - Sei Toscana
GROSSETO	Spazzamento Combinato	Comune di Grosseto - Sei Toscana
CAMPAGNATICO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Campagnatico - Sei Toscana
GAVORRANO	Spazzamento Combinato	Comune di Gavorrano - Sei Toscana
CINIGIANO	Spazzamento Combinato	Comune di Cinigiano - Sei Toscana
CIVITELLA PAGANICO	Spazzamento Combinato	Comune di Civitella Paganico - Sei Toscana
MASSA MARITTIMA	Spazzamento Combinato	Comune di Massa Marittima - Sei Toscana
MONTEROTONDO MARITTIMO	Spazzamento Manuale	Comune di Monterotondo Marittimo - Sei Toscana
MONTIERI	Spazzamento Manuale	Comune di Montieri - Sei Toscana
ROCCASTRADA	Spazzamento Combinato	Comune di Roccastrada - Sei Toscana
CAPALBIO	Spazzamento Combinato	Comune di Capalbio - Sei Toscana
MAGLIANO IN TOSCANA	Spazzamento manuale	Comune di Magliano In Toscana - Sei Toscana
MANCIANO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Manciano - Sei Toscana
ORBETELLO	Spazzamento Combinato	Comune di Orbetello - Sei Toscana
ISOLA DEL GIGLIO	Spazzamento manuale	Comune di Isola Del Giglio - Sei Toscana
MONTE ARGENTARIO	Spazzamento Combinato	Comune di Monte Argentario - Sei Toscana
PITIGLIANO	Spazzamento Combinato	Comune di Pitigliano - Sei Toscana
SCANSANO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Scansano - Sei Toscana
SORANO	Spazzamento manuale	Comune di Sorano - Sei Toscana

CAMPIGLIA MARITTIMA	Spazzamento Combinato	Comune di Campiglia Marittima - Sei Toscana
CASTAGNETO CARDUCCI	Spazzamento Combinato	Comune di Castagneto Carducci - Sei Toscana
PIOMBINO	Spazzamento Combinato	Comune di Piombino - Sei Toscana
SAN VINCENZO	Spazzamento Combinato	Comune di San Vincenzo - Sei Toscana
SASSETTA	Spazzamento manuale	Comune di Sassetta - Sei Toscana
SUVERETO	Spazzamento Combinato	Comune di Suvereto - Sei Toscana
ABBADIA SAN SALVATORE	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Abbadia San Salvatore - Sei Toscana
CASTIGLIONE D'ORCIA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Castiglione D'orcia - Sei Toscana
PIANCASTAGNAIO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Piancastagnaio - Sei Toscana
RADICOFANI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Radicofani - Sei Toscana
SAN QUIRICO D'ORCIA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di San Quirico D'orcia - Sei Toscana
CASTELLINA IN CHIANTI	Spazzamento Combinato	Comune di Castellina In Chianti - Sei Toscana
CASTELNUOVO BERARDENGA	Spazzamento Combinato	Comune di Castelnuovo Berardenga - Sei Toscana
GAIOLE IN CHIANTI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Gaiole In Chianti - Sei Toscana
RADDA IN CHIANTI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Radda In Chianti - Sei Toscana
MONTERIGGIONI	Spazzamento Combinato	Comune di Monteriggioni - Sei Toscana
BUONCONVENTO	Spazzamento Combinato	Comune di Buonconvento - Sei Toscana
ASCIANO	Spazzamento Combinato	Comune di Asciano - Sei Toscana
MONTALCINO	Spazzamento manuale	Comune di Montalcino - Sei Toscana
RAPOLANO TERME	Spazzamento Combinato	Comune di Rapolano Terme - Sei Toscana
MONTERONI D'ARBIA	Spazzamento Combinato	Comune di Monteroni D'arbia - Sei Toscana
MURLO	Spazzamento Combinato	Comune di Murlo - Sei Toscana
SIENA	Spazzamento Combinato	Comune di Siena - Sei Toscana
COLLE DI VAL D'ELSA	Spazzamento Combinato	Comune di Colle Di Val D'elsa - Sei Toscana
SAN GIMIGNANO	Spazzamento Combinato	Comune di San Gimignano - Sei Toscana
POGGIBONSI	Spazzamento Combinato	Comune di Poggibonsi - Sei Toscana
CETONA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Cetona - Sei Toscana
CHIANCIANO TERME	Spazzamento Combinato	Comune di Chianciano Terme - Sei Toscana
CHIUSI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Chiusi - Sei Toscana
PIENZA	Spazzamento Combinato	Comune di Pienza - Sei Toscana

MONTEPULCIANO	Spazzamento Combinato	Comune di Montepulciano - Sei Toscana
SINALUNGA	Spazzamento Combinato	Comune di Sinalunga - Sei Toscana
TORRITA DI SIENA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Torrita Di Siena - Sei Toscana
SAN CASCIAO DEI BAGNI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di San Casciano Dei Bagni - Sei Toscana
SARTEANO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Sarteano - Sei Toscana
TREQUANDA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Trequanda - Sei Toscana
MONTICIANO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Monticiano - Sei Toscana
CASOLE D'ELSA	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Casole D'elsa - Sei Toscana
CHIUSDINO	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Chiusdino - Sei Toscana
RADICONOLI	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Radiconoli - Sei Toscana
SOVICILLE	Gestito In economia dall'Amministrazione	Comune di Sovicille - Sei Toscana

(*) per spazzamento combinato si intende un servizio eseguito con diverse modalità (Manuale e Meccanizzato) svolte contestualmente o in tempi diversi.

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.

Di seguito l'elenco dei Comuni in cui è presente almeno un centro di Raccolta ed il link della sezione dedicata in cui sarà possibile visualizzare gli orari di apertura dei centri e i rifiuti conferibili:

COMUNE	Presenza su territorio Comunale	Link sito Web SEI TOSCANA
AREZZO	SI	Comune di Arezzo - Sei Toscana
BIBBIENA	SI	Comune di Bibbiena - Sei Toscana
CASTEL FOCOGLIANO	SI	Comune di Castel Focognano - Sei Toscana
CASTEL SAN NICCOLÒ	SI	Comune di Castel San Niccolò - Sei Toscana
CHITIGNANO	SI	Comune di Chitignano - Sei Toscana
CHIUSI DELLA VERNA	SI	Comune di Chiusi Della Verna - Sei Toscana
MONTEMIGNAIO	SI	Comune di Montemignai - Sei Toscana
ORTIGNANO RAGGIOLO	SI	Comune di Ortignano Raggiolo - Sei Toscana
POPPI	SI	Comune di Poppi - Sei Toscana
PRATOVECCHIO STIA	SI	Comune di Pratovecchio Stia - Sei Toscana
TALLA	SI	Comune di Talla - Sei Toscana
CASTIGLION FIORENTINO	SI	Comune di Castiglion Fiorentino - Sei Toscana
FOIANO DELLA CHIANA	SI	Comune di Foiano Della Chiana - Sei Toscana
LUCIGNANO	SI	Comune di Lucignano - Sei Toscana
CIVITELLA IN VAL DI CHIANA	SI	Comune di Civitella In Val Di Chiana - Sei Toscana
CORTONA	SI	Comune di Cortona - Sei Toscana
MARCIANO DELLA CHIANA	SI	Comune di Marciano Della Chiana - Sei Toscana
MONTE SAN SAVINO	SI	Comune di Monte San Savino - Sei Toscana
CAPOLONA	SI	Comune di Capolona - Sei Toscana
LORO CIUFFENNA	SI	Comune di Loro Ciuffenna - Sei Toscana
BUCINE	SI	Comune di Bucine - Sei Toscana
CASTELFRANCO PIANDISCO'	SI	Comune di Castelfranco Piandisco' - Sei Toscana
CASTIGLION FIBOCCHI	SI	Comune di Castiglion Fibocchi - Sei Toscana
CAVRIGLIA	SI	Comune di Caviglia - Sei Toscana
LATERINA PERGINE VALDARNO	SI	Comune di Laterina Pergine Valdarno - Sei Toscana
MONTEVARCHI	SI	Comune di Montevarchi - Sei Toscana
SAN GIOVANNI VALDARNO	SI	Comune di San Giovanni Valdarno - Sei Toscana
SUBBIANO	SI	Comune di Subbiano - Sei Toscana
TERRANUOVA BRACCIOLINI	SI	Comune di Terranuova Bracciolini - Sei Toscana
ANGHIARI	SI	Comune di Anghiari - Sei Toscana

COMUNE	Presenza su territorio Comunale	Link sito Web SEI TOSCANA
BADIA TEDALDA	NO	Comune di Badia Tedalda - Sei Toscana
CAPRESE Michelangelo	NO	Comune di Caprese Michelangelo - Sei Toscana
MONTERCHI	NO	Comune di Monterchi - Sei Toscana
PIEVE SANTO STEFANO	SI	Comune di Pieve Santo Stefano - Sei Toscana
SANSEPOLCRO	SI	Comune di Sansepolcro - Sei Toscana
ARCIDOSO	si	Comune di Arcidosso - Sei Toscana
CASTELL'AZZARA	si	Comune di Castell'azzara - Sei Toscana
CASTEL DEL PIANO	si	Comune di Castel Del Piano - Sei Toscana
ROCCALBEGNA	no	Comune di Roccalbegna - Sei Toscana
SEMPRONIANO	no	Comune di Semproniano - Sei Toscana
SANTA FIORA	si	Comune di Santa Fiora - Sei Toscana
SEGGIANO	si	Comune di Seggiano - Sei Toscana
CASTIGLIONE DELLA PESCAIA	si	Comune di Castiglione Della Pescaia - Sei Toscana
FOLLONICA	si	Comune di Follonica - Sei Toscana
SCARLINO	si	Comune di Scarlino - Sei Toscana
GROSSETO	si	Comune di Grosseto - Sei Toscana
CAMPAGNATICO	no	Comune di Campagnatico - Sei Toscana
GAVORRANO	no	Comune di Gavorrano - Sei Toscana
CINIGIANO	si	Comune di Cinigiano - Sei Toscana
CIVITELLA PAGANICO	no	Comune di Civitella Paganico - Sei Toscana
MASSA MARITTIMA	si	Comune di Massa Marittima - Sei Toscana
MONTEROTONDO MARITTIMO	si	Comune di Monterotondo Marittimo - Sei Toscana
MONTIERI	no	Comune di Montieri - Sei Toscana
ROCCASTRADA	si	Comune di Roccastrada - Sei Toscana
CAPALBIO	si	Comune di Capalbio - Sei Toscana
MAGLIANO IN TOSCANA	si	Comune di Magliano In Toscana - Sei Toscana
MANCIANO	si	Comune di Manciano - Sei Toscana
ORBETELLO	no	Comune di Orbetello - Sei Toscana
ISOLA DEL GIGLIO	no	Comune di Isola Del Giglio - Sei Toscana
MONTE ARGENTARIO	si	Comune di Monte Argentario - Sei Toscana
PITIGLIANO	si	Comune di Pitigliano - Sei Toscana
SCANSANO	si	Comune di Scansano - Sei Toscana
SORANO	si	Comune di Sorano - Sei Toscana
CAMPIGLIA MARITTIMA	si	Comune di Campiglia Marittima - Sei Toscana
CASTAGNETO CARDUCCI	si	Comune di Castagneto Carducci - Sei Toscana
PIOMBINO	si	Comune di Piombino - Sei Toscana
SAN VINCENZO	si	Comune di San Vincenzo - Sei Toscana

COMUNE	Presenza su territorio Comunale	Link sito Web SEI TOSCANA
SASSETTA	no	Comune di Sassetta - Sei Toscana
SUVERETO	si	Comune di Suvereto - Sei Toscana
ABBADIA SAN SALVATORE	si	Comune di Abbadia San Salvatore - Sei Toscana
CASTIGLIONE D'ORCIA	si	Comune di Castiglione D'orcia - Sei Toscana
PIANCASTAGNAIO	si	Comune di Piancastagnaio - Sei Toscana
RADICOFANI	si	Comune di Radicofani - Sei Toscana
SAN QUIRICO D'ORCIA	si	Comune di San Quirico D'orcia - Sei Toscana
CASTELLINA IN CHIANTI	si	Comune di Castellina In Chianti - Sei Toscana
CASTELNUOVO BERARDENGA	si	Comune di Castelnuovo Berardenga - Sei Toscana
GAIOLE IN CHIANTI	si	Comune di Gaiole In Chianti - Sei Toscana
RADDA IN CHIANTI	si	Comune di Radda In Chianti - Sei Toscana
MONTERIGGIONI	si	Comune di Monteriggioni - Sei Toscana
BUONCONVENTO	si	Comune di Buonconvento - Sei Toscana
ASCIANO	si	Comune di Asciano - Sei Toscana
MONTALCINO	si	Comune di Montalcino - Sei Toscana
RAPOLANO TERME	si	Comune di Rapolano Terme - Sei Toscana
MONTERONI D'ARBIA	si	Comune di Monteroni D'arbia - Sei Toscana
MURLO	si	Comune di Murlo - Sei Toscana
SIENA	si	Comune di Siena - Sei Toscana
COLLE DI VAL D'ELSA	si	Comune di Colle Di Val D'elsa - Sei Toscana
SAN GIMIGNANO	si	Comune di San Gimignano - Sei Toscana
POGGIBONSI	si	Comune di Poggibonsi - Sei Toscana
CETONA	si	Comune di Cetona - Sei Toscana
CHIANCIANO TERME	si	Comune di Chianciano Terme - Sei Toscana
CHIUSI	si	Comune di Chiusi - Sei Toscana
PIENZA	si	Comune di Pienza - Sei Toscana
MONTEPULCIANO	si	Comune di Montepulciano - Sei Toscana
SINALUNGA	si	Comune di Sinalunga - Sei Toscana
TORRITA DI SIENA	si	Comune di Torrita Di Siena - Sei Toscana
SAN CASCIAO DEI BAGNI	si	Comune di San Casciano Dei Bagni - Sei Toscana
SARTEANO	si	Comune di Sarteano - Sei Toscana
TREQUANDA	si	Comune di Trequanda - Sei Toscana
MONTICIANO	si	Comune di Monticiano - Sei Toscana
CASOLE D'ELSA	si	Comune di Casole D'elsa - Sei Toscana
CHIUSDINO	no	Comune di Chiusdino - Sei Toscana
RADICONOLI	si	Comune di Radiconoli - Sei Toscana
SOVICILLE	si	Comune di Sovicille - Sei Toscana

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 sito internet del Gestore 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 Carta dei servizi e standard di qualità - 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
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 Segnalazioni, reclami e consigli a Sei Toscana - Sei Toscana
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 (*)
Procedura per la gestione delle richieste di informazioni a SEI Toscana	
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 (*)
Sportello online di SEI Toscana	
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 https://seitoscana.it/ Applicazione Android IOS scaricabile gratuitamente
Servizio telefonico (numero verde SEI Toscana)	
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 (*)
Servizio di ritiro su chiamata	
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 Ritiro rifiuti ingombranti a domicilio - Sei Toscana
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 Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.) (*) Quindici (15) giorni nei restanti Comuni
Obblighi in materia di disservizi	
Accessibilità	<u>Come segnalare un disservizio:</u> a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online e tramite il numero verde
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	
Accessibilità	<u>Come richiedere il servizio:</u> a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online o tramite il numero verde
Ripristino funzionalità contenitori per la raccolta stradale e di prossimità (*)	
Tempo di intervento	Verifica tecnica della funzionalità del contenitore e relative dotazioni di accesso (es. calotte):  entro tre (3) giorni dalla segnalazione Ripristino della recettività del contenitore stesso:  tra tre (3) e sette (7) giorni dalla data di verifica del malfunzionamento
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	https://seitoscana.it/comuni
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, ai fini dell'individuazione dei servizi espletati puntualmente rispetto a quelli pianificati.
Accessibilità	https://seitoscana.it/comuni
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade	
Contenuti	Indicazione 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	https://seitoscana.it/comuni
Tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta	
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: 5 9 cinque (5) giorni lavorativi
	Per raccolta domiciliare: dalla data di ricevimento da parte di SEI Toscana della richiesta di attivazione del servizio: 5 9 cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo 6 0 dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
Tempo per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	
Tempo di intervento	dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo
Tempo di intervento a seguito segnalazione di disservizi diversi da malfunzionamenti dei contenitori stradali	
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. 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 nella sezione Trasparenza.

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;

disseguizio 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

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 <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 cellulosici 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