Autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani
Ambito Territoriale Ottimale "Toscana Costa"

CARTA DELLA QUALITÀ
DEL SERVIZIO DI GESTIONE INTEGRATA DEI RIFIUTI URBANI

GESTIONE

Comune di Bagnone

GESTORE TARIFFE E RAPPORTO CON L'UTENZA
Comune di Bagnone

GESTORE RACCOLTA E TRASPORTO e SPAZZAMENTO E LAVAGGIO
RetiAmbiente S.p.A.

SOCIETA' OPERATIVA LOCALE
Lunigiana Ambiente srl

INDICE

1 PREMESSA 1

2 LO SCHEMA REGOLATORIO 4

2.1 Standard Migliorativi 4

3 VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA 5

4 PRIMA SEZIONE - SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE 6

4.1 Gestore Unico del servizio rifiuti 6
4.2 Principi fondamentali e cause di forza maggiore 9
4.3 Comuni serviti 13
4.4 Gli utenti 15

5 SERVIZI PREVISTI 16

5.1 Il programma dei servizi svolti sul Comune 16
5.2 Spazzamento e lavaggio strade 16
5.3 Servizio di raccolta e trasporto 20
5.4 Altri servizi 26
5.5 Modalità di conferimento dei rifiuti 27

6 COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI 32

6.1 Informazione agli utenti 32
6.2 Sito internet del Gestore 32
6.3 Sportelli utenti (fisici e on line) 33
6.4 Servizio telefonico (Numero Verde) 33
6.5 App per dispositivi mobili (smartphone e tablet) 34
6.6 Ulteriori strumenti di comunicazione 34
6.7 Cosa richiedere 34

7 RIFERIMENTI DEL GESTORE E DELL'ATO 36

8 INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO 37

9 COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI) ..42

9.1 Procedure di Reclamo scritto 42
9.2 Richiesta Scritta d'informazioni 43
9.3 Segnalazione per disservizio 43
9.4 Richiesta riparazione attrezzature raccolta domiciliare 44

10 INDENNIZZI, RIMBORSI AUTOMATICI, RISARCIMENTO DANNI 45

10.1 Richiesta indennizzo 45
10.2 Indennizzo automatico (mancato ritiro raccolta a chiamata) 45
10.3 Richiesta risarcimento danni 46
10.4 Procedure conciliative 46
10.5 Le tutele offerte da ARERA 47

11 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI 49

12 L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI 50

13 SECONDA SEZIONE – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI 51

13.1 Modalità di prelievo 51
13.2 Modalità di riscossione (Gestore del servizio) 51
13.3 Modalità di attribuzione della parte variabile 52
13.4 Organizzazione degli uffici (Gestore Servizio di cui al precedente punto 1.2) 52
13.5 Accesso ai servizi da parte degli utenti 52

13.6 Servizi offerti 54
13.7 Standard di qualità 54
13.8 Regole di collaborazione 58
13.9 Istituti a tutela del contribuente 59
14 GLOSSARIO 61

1 PREMESSA

La Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (o più semplicemente "Carta") è il documento attraverso il quale il Gestore, o i Gestori dei servizi, in qualità di erogatori di pubblico servizio, indicano gli obblighi ed i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione da parte degli utenti, incluse le regole di relazione con il Gestore.

E' rivolta sia alle utenze domestiche (cittadini residenti, domiciliati, ecc) che alle utenze non domestiche (attività commerciali, uffici, ecc) e contiene i diritti degli utenti che il Gestore, o i Gestori, s'impegnano a garantire.

La Carta della Qualità unica (gestione tari + gestione servizio) è redatta per singola gestione, quindi per singolo Comune ed è approvata dall'Autorità d'Ambito ai sensi dell'art. 5 del Testo unico sulla qualità del servizio rifiuti (TQRIF) sulla base delle proposte del Gestore del servizio della tariffa e rapporti con gli utenti e del Gestore del servizio di raccolta, trasporto e spazzamento stradale.

La Carta della Qualità unica è suddivisa in due sezioni:

- la Prima Sezione, con contorno di colore verde, è relativa ai servizi di **raccolta, spazzamento e lavaggio strade** svolti dal Gestore Unico RetiAmbiente spa

- la Seconda Sezione, con contorno di colore azzurro, è relativa ai servizi di **gestione della tariffa** (TARI) svolti dal Gestore di tale servizio (generalmente il Comune, oppure il Gestore Unico o altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto di Servizio)

La Carta della Qualità in particolare:

- individua i principi fondamentali cui deve attenersi il Gestore dei servizi, nello svolgimento del servizio affidato;
- individua gli standard di qualità del servizio che il Gestore si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- definisce i diritti di partecipazione, informazione e reclamo degli utenti;

La Carta è redatta nel rispetto delle norme regionali e nazionali con particolare riferimento a quanto previsto da:

- L.R. Toscana n. 9/2008;
- L.R. Toscana n. 69/2011;
- D.G.R. Toscana n. 59/2014;
- D.P.R. n. 168/2010 art. 11;
- Decreto Legge n. 1/2012 art. 8 e s.m.i.;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- Decreto Legislativo n. 286/1999 art. 11;

- Decreto Legislativo n. 152/2006 “Norme in materia ambientale”, parte quarta “Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;
- Legge n. 244/2007 (legge finanziaria per il 2008) art. 2 comma 461;
- Decreto Legislativo n. 116/2020;
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif (TITR);
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif (TQRIF).

La disciplina del servizio oggetto della Carta è contenuta anche nei seguenti documenti, ai quali si rimanda per eventuali necessità di approfondimento:

Contratto di Servizio e ***Disciplinare Tecnico del Servizio*** tra Autorità d’Ambito ATO Toscana Costa e Gestore unico RetiAmbiente spa (rep. 60534 del 17.11.2020 e successivo aggiornamento rep. 60836 del 06.08.2024) che stabilisce gli obblighi e gli standard di qualità di servizio che il Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento e lavaggio strade deve rispettare e le eventuali penali (disponibile sul sito internet dell’ATO www.atotoscanacosta.it nella sezione “Servizio gestione rifiuti” > “Atti affidamento” ” oppure nella sezione “Amministrazione Trasparente > Provvedimenti”).

Regolamento Comunale del servizio di gestione rifiuti, che stabilisce le regole per gli utenti per lo svolgimento dell’attività di raccolta, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani al fine di promuovere il recupero/riciclo e per la cura dell’igiene pubblica (disponibile sul sito internet del Comune e presso l’URP).

Programma dei servizi di raccolta e spazzamento/lavaggio strade, che indica i servizi programmati sulla singola via/strada/piazza (disponile sul sito internet del Gestore o su altro strumento informatico – es. App del Gestore dei servizi di raccolta e spazzamento).

Regolamento per l’applicazione delle penali, che contiene le regole per l’applicazione delle penali al Gestore Unico da parte dell’Autorità d’Ambito (disponibile sul sito internet dell’ATO www.atotoscanacosta.it nella sezione “Servizio gestione rifiuti ” > “Sistema delle penali” oppure nella sezione “Amministrazione Trasparente > Provvedimenti”).

Regolamento Comunale per l’applicazione della tariffa (TARI), in cui sono indicati i criteri applicativi della tariffa/tassa sui rifiuti quali soggetti passivi, superfici soggette, modalità di calcolo, agevolazioni e riduzioni, modalità di riscossione, accertamenti e contenzioso, rimborsi, sanzioni ed interessi per omessi pagamenti e omesse o infedeli dichiarazioni (disponibile sul sito internet del Comune e presso l’URP).

Regolamento delle entrate tributarie comunali, che stabilisce la disciplina generale della gestione e riscossione delle entrate tributarie comunali, compresa la Tari (disponibile sul sito internet del Comune e presso l’URP).

L’Ambito Territoriale Ottimale Toscana Costa è composto dai seguenti 100 Comuni:

Provincia di Livorno: Bibbona, Campo nell’ Elba, Capoliveri, Capraia Isola, Cecina, Collesalvetti, LIVORNO, Marciana, Marciana Marina, Porto Azzurro, Portoferraio, Rio, Rosignano Marittimo.

Provincia di Lucca: Altopascio, Bagni di Lucca, Barga, Borgo a Mozzano, Camaiore, Camporgiano, Capannori, Careggine, Castelnuovo di Garfagnana, Castiglione di Garfagnana, Coreglia Antelminelli, Fabbriche di Vergemoli, Forte dei Marmi, Fosciandora, Gallicano, LUCCA, Massarosa, Minucciano, Molazzana, Montecarlo, Pescaglia, Piazza al Serchio, Pietrasanta, Pieve Fosciana, Porcari, San Romano in Garfagnana, Seravezza, Sillano Giuncugnano, Stazzema, Vagli di Sotto, Viareggio, Villa Basilica, Villa Collemandina.

Provincia di Massa Carrara: Aulla, Bagnone, CARRARA, Casola in Lunigiana, Comano, Filattiera, Fivizzano, Fosdinovo, Licciana Nardi, MASSA, Montignoso, Mulazzo, Podenzana, Pontremoli, Tresana, Villafranca in Lunigiana, Zeri.

Provincia di Pisa: Bientina, Buti, Calci, Calcinaia, Capannoli, Casale Marittimo, Casciana Terme Lari, Cascina, Castelfranco di Sotto, Castellina Marittima, Castelnuovo di Val di Cecina, Chianni, Fauglia, Guardistallo, Lajatico, Crespina Lorenzana, Montecatini Val di Cecina, Montescudaio, Monteverdi Marittimo, Montopoli in Valdarno, Orciano Pisano, Palaia, Peccioli, PISA, Pomarance, Ponsacco, Pontedera, Riparbella, San Giuliano Terme, San Miniato, Santa Croce sull'Arno, Santa Luce, Santa Maria a Monte, Terricciola, Vecchiano, Vicopisano, Volterra.

La Carta è valida per i Comuni serviti da RetiAmbiente spa (n. 97 nel 2025 – si veda la successiva Tabella 1) e non si estende ai Comuni che sono temporaneamente eterni al perimetro dell'affidamento al Gestore Unico (si veda la successiva Tabella 2).

Nella Carta sono consapevolmente presenti delle ridondanze (ad esempio, spesso vengono specificati i nomi plurimi con cui vengono definiti i Centri di Raccolta), con lo scopo di rendere i contenuti maggiormente chiari all'utente, senza la necessità di obbligarlo a frequenti rimandi.

Ad ogni modo, per una puntuale definizione dei termini e degli acronimi utilizzati, si rimanda al ***glossario*** in calce al testo (capitolo 14).

2 LO SCHEMA REGOLATORIO

Lo Schema Regolatorio, ai sensi della Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, stabilisce gli standard di qualità e gli obblighi di servizio che devono essere rispettati dal Gestore o dai gestori dei servizi.

Lo Schema Regolatorio determinato dall'Autorità d'Ambito, per tutte le gestioni dell'ambito comprese nel perimetro di affidamento a RetiAmbiente spa, con Delibera di Assemblea n. 16 del 29.04.2022 è il **3° livello qualitativo** (intermedio).

2.1 STANDARD MIGLIORATIVI

Gli standard di qualità introdotti con la Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif, ove non diversamente specificato, s'intendono integrativi e sostitutivi di quelli previsti nel Contratto di Servizio, nel Disciplinare Tecnico e nello Schema di Carta della Qualità.

S'intendono invece confermati i seguenti standard di qualità contenuti negli atti di affidamento del servizio, da intendersi pertanto come "standard migliorativi", ai sensi del TQRIF:

Indicatore (rif.to TQRIF)	Livello generale di qualità	
	<u>adottato</u> (*migliorativo*) da ATO Toscana Costa	indicato da TQRIF (ARERA)
art. 31.1: tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata	**Quindici (15) giorni**	Quindici (15) giorni lavorativi
art. 33.1: tempi di intervento in caso di segnalazione per disservizi	• **ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc);** • **quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc);** • cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). Da riferirsi a giorni lavorativi.	Cinque (5) giorni lavorativi
art. 37.2. tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente (raccolta domiciliare)	• **dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la medesima giornata);** • ventiquattro (24) ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo). Da riferirsi a giorni solari.	Ventiquattro (24) ore

3 VIGENZA E DIFFUSIONE DELLA CARTA

La presente Carta della Qualità è vigente dalla data di approvazione da parte dell'Autorità d'Ambito e per tutta la durata dell'affidamento (fino al 31.12.2035), nel rispetto del principio di continuità del servizio pubblico di gestione dei rifiuti urbani, ed è soggetta a verifica almeno triennale.

La Carta della Qualità unica dovrà essere aggiornata in relazione alla scelta del nuovo Schema Regolatorio, a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi, a nuove esigenze manifestate dall'Autorità d'ambito, dal Gestore o dagli utenti, anche per il tramite delle Ass.ni di tutela dei Consumatori.

Tutti gli aggiornamenti (escluse le variazioni ordinarie dei programmi annuali dei servizi per le quali vigono le regole stabilite nel Contratto di Servizio) devono essere approvati dall'Autorità d'Ambito.

La Carta è disponibile sul sito internet di RetiAmbiente spa e sul sito internet della Società operativa locale (**Lunigiana Ambiente srl**)

La Carta è altresì presente sul sito internet del gestore della tariffa (TARI), ossia il Comune di Bagnone.

In aggiunta, la Carta può essere richiesta anche presso gli uffici URP del Comune nonché presso gli sportelli fisici gestiti da **Lunigiana Ambiente srl**.

Il documento di riscossione (bolletta) contiene l'indicazione del sito (o dei siti) internet da cui è possibile scaricare la Carta.

Inoltre, una versione sintetizzata della Carta è resa disponibile a tutti gli utenti, compresi i nuovi utenti del servizio.

Al fine di favorirne la massima diffusione, la Carta è consultabile e scaricabile sul sito internet di RetiAmbiente spa e della **Lunigiana Ambiente srl** anche in lingua inglese.

4 PRIMA SEZIONE - SERVIZI DI RACCOLTA, TRASPORTO, SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

4.1 GESTORE UNICO DEL SERVIZIO RIFIUTI

Dal 2021 **RetiAmbiente spa** è il **Gestore Unico del servizio rifiuti urbani** nel perimetro dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) Toscana Costa e – per dimensioni economico finanziarie e bacino d'utenza – è il secondo operatore della Toscana e sesto in Italia nel settore dell'igiene ambientale.

Si tratta di una società per azioni a totale capitale pubblico, partecipata da cento Comuni delle province di Pisa, Livorno, Lucca e Massa Carrara (tutti i Comuni dell'ambito).

Costituita nel 2011 nell'ottica del ridisegno del servizio di gestione dei rifiuti urbani nell'ambito dell'ATO Toscana Costa, è il veicolo per favorire la transizione verso una gestione integrata dei servizi nell'area di riferimento, in coerenza con quanto definito nell'ambito della L.R. Toscana n. 69 del 2011.

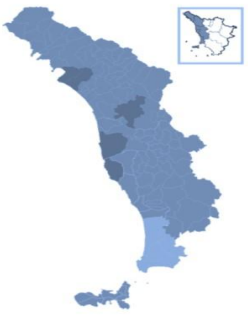
Strutturata secondo il modello *in house providing*, RetiAmbiente è **la capogruppo** di un insieme di **società operative locali (SOL)** controllate integralmente, anch'esse *in house providing*, sulle quali i Comuni che ne ricevono le prestazioni di servizio possono esercitare il "controllo analogo" secondo quanto previsto dalle norme vigenti e in particolare dal Dlgs. 175/2016 "TUSP" e dal Dlgs. 201/2022.

La capogruppo esercita le attività tipiche di una holding industriale operativa e in particolare:

- indirizzo, pianificazione, coordinamento e controllo operativo sulle società operative locali controllate, gestione dei rapporti con ATO per tutto il Gruppo;
- attività corporate e di supporto – come ad esempio amministrazione, tesoreria e finanza, gare e approvvigionamenti, politiche del personale, ICT e altre attività centralizzate – per garantire uniformità, standardizzazione ed efficacia dalle sinergie di gruppo;
- proprietà e gestione degli impianti;
- gestione dei flussi da e per gli impianti.

Mentre le controllate, **le società operative locali (SOL)**, si occupano della:

- Gestione della raccolta e trasporto dei rifiuti urbani;
- Gestione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade;
- Gestione dei punti di contatto, relativamente ai servizi svolti;
- Gestione dei reclami e delle richieste d'informazione, relativamente ai servizi svolti;



Ove non specificato diversamente, nella presente Carta, quando ci si riferisce al Gestore Unico si intendono ricomprese anche le Società operative locali.

Il Gestore Unico eroga il servizio di gestione integrata dei rifiuti all'interno delle province di:

- Livorno
- Lucca

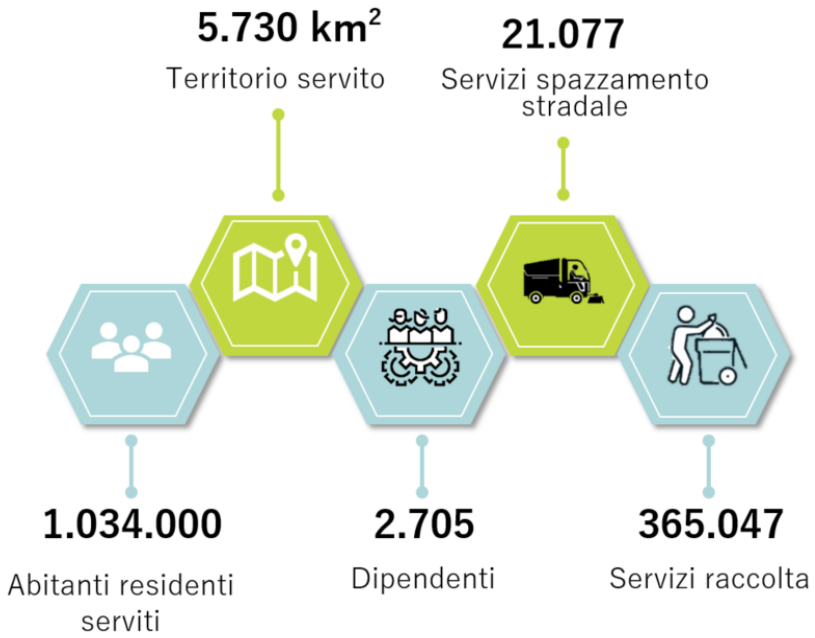
- Massa-Carrara
- Pisa

Fino a tutto il 2025 RetiAmbiente S.p.A. ha operato su n. 97 Comuni, dei 100 Comuni soci facenti parte dell'Ambito, che rappresentano circa l'82,41% della popolazione complessiva e l'81,88% della quantità di rifiuti prodotti.

Le Società operative locali (SOL) del gruppo RetiAmbiente spa che operano sui Comuni indicati nella Tabella 1 del successivo paragrafo 4.3. nell'anno 2025 sono, in ordine alfabetico:

- **AAMPS spa**
- **ASCIT spa**
- **ERSU spa**
- **ESA spa**
- **GEA Garfagnana srl**
- **GEOFOR spa**
- **Lunigiana Ambiente srl**
- **REA spa**
- **SEA Ambiente spa**

<u>RetiAmbiente S.p.A. in cifre:</u>



- Comuni serviti al 2025 97
- Automezzi 1.400 circa
- Tonnellate di rifiuti raccolti* (dati 2023) 687.469

- % di raccolta differenziata* (dati 2023) 70,6 %

**Fonte: elaborazione su dati certificati ARRR*

Il percorso evolutivo prevede la progressiva integrazione di tutte le altre gestioni del territorio di riferimento di ATO Toscana Costa indicate nella Tabella 2 del successivo paragrafo 4.3.

E' infatti previsto, nel periodo compreso tra il 2026 ed il 2029, l'ingresso delle seguenti società nel Gruppo RetiAmbiente S.p.A.

- **ASMIU srl**
- **RetiAmbiente Carrara srl**
- **Sistema Ambiente spa**

Per poter gestire con un approccio sistemico gli aspetti sensibili relativi al proprio business, in un ambiente salubre e sicuro per i lavoratori e minimizzando gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, al fine di garantire il rispetto normativo e contrattuale e con l'obiettivo di soddisfare gli utenti servizi, le Società Operative Locali, che compongono la società RetiAmbiente spa adottano sistemi di gestione basandosi sui requisiti delle normative alle norme UNI EN ISO 9001:2015 (qualità), UNI EN ISO 14001:2015 (ambiente), UNI ISO 45001:2018 (Salute e sicurezza nei luoghi di lavoro).

Il rappresentante legale pro-tempore di RetiAmbiente spa è il sig. Daniele Fortini – info@retiambiente.it.

4.2 PRINCIPI FONDAMENTALI E CAUSE DI FORZA MAGGIORE

Eguaglianza

RetiAmbiente spa, nell'erogazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani, si impegna al rispetto del principio di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi. Nell'erogazione del servizio non può essere compiuta nessuna distinzione per motivi di sesso, razza, lingua, religione, opinione politica e condizioni socio-economiche. Viene, inoltre, garantita la parità di trattamento nello svolgimento del servizio prestato fra le diverse aree geografiche e fra le diverse categorie o fasce di utenti, nei limiti resi possibili dalle caratteristiche tecniche e funzionali del sistema infrastrutturale gestito. Il Gestore Unico si impegna a raggiungere, previa adeguata programmazione, il medesimo livello di servizio reso agli utenti in tutto il territorio di competenza, compatibilmente con le differenti caratteristiche territoriali; inoltre si impegna a prestare una particolare attenzione nell'erogazione del servizio nei confronti dei soggetti diversamente abili, anziani ed appartenenti a fasce sociali deboli, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

A tale scopo RetiAmbiente spa, provvede a:

- organizzare e mantenere attivo un sito internet funzionante ed accessibile, con un dettaglio di contenuti aggiornati nei siti delle singole SOL, nel rispetto degli standard internazionali. Per "accessibilità" s'intende un insieme di tecniche ed applicazioni progettuali volte a rendere i contenuti informativi di un sito web raggiungibili e fruibili dal maggior numero di soggetti, al fine di garantire la fruibilità della consultazione;
- ridurre al minimo, per quanto possibile, l'attesa agli sportelli fisici (che in ogni caso non può essere superiore a 30 minuti) per le persone disabili, gli anziani, le donne in evidente stato di gravidanza;
- in occasione di interruzioni programmate o non programmate nell'erogazione del servizio minimizzare il disagio conseguente.

Imparzialità

RetiAmbiente spa ha l'obbligo di ispirare il proprio comportamento nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo deve essere svolta

l'erogazione del servizio e devono essere interpretate le clausole generali e specifiche dei documenti di regolazione dello stesso e la normativa di settore.

Continuità

RetiAmbiente spa fornisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni secondo le modalità previste nel Contratto di Servizio. In caso di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio, il gestore deve intervenire per risolvere nel più breve tempo possibile il problema, auspicabilmente entro il tempo di recupero indicato per ogni servizio, adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, provvedere, a richiesta, a fornire agli stessi tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata dell'interruzione.

Partecipazione e accesso agli atti

RetiAmbiente garantisce sempre la partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, che per favorire la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori. L'utente può produrre reclami, memorie e documenti e prospettare osservazioni, cui il Gestore è tenuto a dare riscontro.

RetiAmbiente si impegna altresì ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso, attraverso periodiche indagini di *customer satisfaction*.

L'utente ha comunque diritto di accedere ai documenti ed alle informazioni detenuti dal Gestore Unico rispetto ai quali l'utente medesimo vanti un interesse diretto, concreto e attuale, corrispondente ad una situazione giuridicamente tutelata e collegata al documento al quale è chiesto l'accesso, ai sensi di quanto stabilito dagli artt. 22 e ss. della n. 241 del 1990 e s.m.i.. Le modalità di esercizio del diritto di accesso sono regolate dall'art. n. 25 della medesima Legge e possono essere esercitate indirizzando l'istanza alla casella elettronica certificata di RetiAmbiente Spa.

Efficienza ed efficacia

Il servizio è erogato in modo da garantirne l'efficienza e l'efficacia nell'ottica del miglioramento continuo, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, conformemente ai principi di sostenibilità e di proporzionalità e secondo criteri di fattibilità tecnica ed economica.

Trasparenza

A garanzia di trasparenza nei confronti dei vari portatori di interessi, RetiAmbiente spa adotta un modello organizzativo di gestione (MOG) ai sensi del D.Lgs. 231 del 2001 in materia di "Responsabilità amministrativa delle persone giuridiche e delle società", che garantisce, attraverso l'applicazione del Codice Etico e delle indicazioni contenute nei documenti che compongono il modello e nelle procedure aziendali, il rispetto delle normative richiamate dal D.Lgs. 231 medesimo.

Tali informazioni possono essere disponibili nella sezione "società trasparente" del sito internet www.retiambiente.it o su quello delle Società Operative Locali. Si rimanda anche alla legge 241/1990 ed alla Delibera ARERA 444/2019/R/rif.

Cortesia

RetiAmbiente spa garantisce all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti, modi e linguaggi adeguati allo scopo. A tal fine i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi, ad impegnarsi a soddisfare, ove possibile, le sue richieste.

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

RetiAmbiente spa, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

Qualità, salute, sicurezza e rispetto dell'ambiente

RetiAmbiente spa, o tramite le Società operative locali, si impegna a garantire l'attuazione di un sistema di gestione della qualità, tendente al miglioramento continuo delle prestazioni, che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative delle parti interessate. Sarà garantita altresì l'attuazione di un sistema di gestione ambientale, assicurando, per quanto connesso all'attività del servizio di gestione dei rifiuti urbani, la riduzione degli impatti ambientali, la conformità alle norme di settore e la prevenzione a qualsiasi forma di inquinamento. Il gestore nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente. Il gestore è tenuto a rispettare, anche per quanto attiene gli appalti, le leggi che disciplinano le attività in tali settori, con particolare riguardo al D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro. Resta comunque dovere civico e responsabilità degli utenti contribuire alla qualità del servizio adottando comportamenti rispettosi dell'ambiente e del pubblico decoro.

Privacy

RetiAmbiente spa considera fondamentale la protezione delle informazioni che riguardano gli utenti e si impegna a tutelarne i dati personali.

A tal fine RetiAmbiente spa ha implementato un piano di adozione di tutte le misure adeguate a rispettare quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016 (GDPR) e dal D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" ed ha designato un Responsabile della Protezione dei Dati (Data Protection Officer – DPO) e adottato le misure tecniche e organizzative adeguate a garantire la sicurezza dei dati raccolti.

RetiAmbiente promuove la trasparenza nelle operazioni di trattamento dei dati personali e pubblica le informative relative alla privacy degli utenti sul proprio sito internet.

RetiAmbiente spa garantisce il diritto di ciascun utente di accesso alle informazioni che lo riguardano, nonché garantisce e agevola tutti gli altri diritti dell'interessato in materia di trattamento dei dati personali.

Cause di forza maggiore

Il mancato svolgimento di servizi può essere imputabile solo alle seguenti cause di forza maggiore:

- atti di autorità pubblica;
- eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente;
- scioperi;
- mancato ottenimento di atti autorizzativi;
- situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica;
- indisponibilità degli impianti di trattamento;
- situazioni metereologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate (con riferimento al servizio di spazzamento e il lavaggio delle strade).

Resta fermo l'impegno del Gestore per contenere al minimo l'eventuale disagio degli utenti.

4.3 COMUNI SERVITI

Il Gestore eroga il servizio di gestione raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade per i Comuni indicati nella seguente **Tabella 1**.

n.	PR	Comune	Società Operativa Locale (SOL) (ubicazione sede)	Gestore Unico
1	LI	LIVORNO	AAMPS S.p.A. (Livorno, LI)	RetiAmbiente S.p.A.
2	LU	Altopascio	ASCIT S.p.A. (Capannori, LU)	RetiAmbiente S.p.A.
3	LU	Barga		
4	LU	Borgo a Mozzano		
5	LU	Capannori		
6	LU	Coreglia Antelminelli		
7	LU	Fabbriche di Vergemoli		
8	LU	Montecarlo		
9	LU	Pescaglia		
10	LU	Porcari		
11	LU	Sillano Giuncugnano		
12	LU	Villa Basilica		
13	LU	Bagni di Lucca		
14	LI	Campo nell'Elba	ESA S.p.A. (Portoferraio, LI)	RetiAmbiente S.p.A.
15	LI	Capoliveri		
16	LI	Marciana		
17	LI	Marciana Marina		
18	LI	Porto Azzurro		
19	LI	Portoferraio		
20	LI	Rio		
21	LU	Camporgiano	GEA S.r.l. (Castelnuovo di Garfagnana, LU)	RetiAmbiente S.p.A.
22	LU	Careggine		
23	LU	Castelnuovo di Garfagnana		
24	LU	Castiglione di Garfagnana		
25	LU	Fosciandora		
26	LU	Gallicano		
27	LU	Pieve Fosciana		
28	LU	San Romano in Garfagnana		
29	LU	Villa Collemandina		
30	LU	Minucciano		
31	LU	Molazzana		
32	LU	Piazza al Serchio		
33	LU	Vagli di sotto		
34	PI	Bientina	GEOFOR S.p.A. (Pontedera, PI)	RetiAmbiente S.p.A.
35	PI	Buti		
36	PI	Calci		
37	PI	Calcinaia		
38	PI	Capannoli		
39	PI	Casciana Terme Lari		
40	PI	Cascina		
41	PI	Castelfranco di Sotto		

42	PI	Chianni		
43	PI	Crespina Lorenzana		
44	PI	Fauglia		
45	PI	Lajatico		
46	PI	Montopoli in Val d'Arno		
47	PI	Palaia		
48	PI	Peccioli		
49	PI	PISA		
50	PI	Ponsacco		
51	PI	Pontedera		
52	PI	San Giuliano Terme		
53	PI	San Miniato		
54	PI	Santa Croce sull'Arno		
55	PI	Santa Maria a Monte		
56	PI	Terricciola		
57	PI	Vecchiano		
58	PI	Vicopisano		
59	PI	Casale Marittimo	REA S.p.A. (Rosignano Marittimo, LI)	RetiAmbiente S.p.A.
60	PI	Castellina Marittima		
61	PI	Castelnuovo di Val di Cecina		
62	PI	Guardistallo		
63	PI	Montecatini Val di Cecina		
64	PI	Montescudaio		
65	PI	Monteverdi Marittimo		
66	PI	Orciano Pisano		
67	PI	Pomarance		
68	PI	Riparbella		
69	PI	Santa Luce		
70	PI	Volterra		
71	LI	Bibbona		
72	LI	Capraia Isola		
73	LI	Cecina		
74	LI	Collesalvetti		
75	LI	Rosignano Marittimo		
76	LU	Viareggio	SEA Ambiente S.p.A. (Viareggio, LU)	RetiAmbiente S.p.A.
77	MS	Montignoso	ERSU S.p.A. (Pietrasanta, LU)	RetiAmbiente S.p.A.
78	LU	Camaiore		
79	LU	Forte dei Marmi		
80	LU	Massarosa		
81	LU	Pietrasanta		
82	LU	Seravezza		
83	LU	Stazzema		
84	MS	Aulla	Lunigiana Ambiente S.r.l. (Mulazzo, MS)	RetiAmbiente S.p.A.
85	MS	Bagnone		
86	MS	Casola in Lunigiana		
87	MS	Comano		
88	MS	Filattiera		
89	MS	Fivizzano		
90	MS	Fosdinovo		
91	MS	Licciana Nardi		

92	MS	Mulazzo		
93	MS	Podenzana		
94	MS	Pontremoli		
95	MS	Tresana		
96	MS	Villafranca in Lunigiana		
97	MS	Zeri		

Tabella 1: elenco dei Comuni serviti dalle Società Operative Locali (SOL) del Gestore Unico RetiAmbiente spa – anno 2025

Sussistono inoltre alcuni Comuni per i quali il subentro nel perimetro di gestione di RetiAmbiente spa è temporaneamente rimandato secondo la tempistica indicata nella seguente **Tabella 2.**

n.	PR	Comune	Società Operativa Locale (SOL)	Inizio gestione RetiAmbiente S.p.A.
98	MS	CARRARA	RetiAmbiente Carrara srl (Carrara)	Dal 2026
99	MS	MASSA	ASMIU S.r.l (Massa)	Dal 2026
100	LU	LUCCA	Sistema Ambiente S.p.A. (Lucca)	Dal 2030

Tabella 2: elenco dei Comuni temporaneamente esterni al perimetro del Gestore Unico RetiAmbiente spa – anno 2025

4.4 GLI UTENTI

Sono utenti del servizio di gestione rifiuti urbani tutti i cittadini, le imprese e gli enti che risiedono nei Comuni serviti di cui alla Tabella 1 e 2 e che usufruiscono del servizio pubblico di gestione rifiuti urbani espletato sulle aree pubbliche o su quelle private ad uso pubblico (salvo diversi accordi tra Gestore, Comuni e Autorità).

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.

5 SERVIZI PREVISTI

5.1 IL PROGRAMMA DEI SERVIZI SVOLTI SUL COMUNE

I servizi erogati sul Comune sono puntualmente descritti nel Piano Annuale delle Attività che il Gestore ha l'obbligo di presentare ogni anno al Comune ed all'Autorità d'Ambito ed approvato da quest'ultima.

Tali servizi sono altresì riportati e consultabili nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl** , tramite una specifica sezione attivabile dalla *home page*.

I servizi consultabili riguardano:

- per quanto riguarda il servizio di raccolta e trasporto, per ciascuna strada/via del Comune e su base giornaliera, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività e la frazione di rifiuto oggetto di raccolta.

  https://www.lunigianaambiente.it/comuni/bagnone/

- per quanto riguarda il servizio di spazzamento e lavaggio strade, per ciascuna strada e area mercatale, la data e la fascia oraria prevista per lo svolgimento dell'attività.

  https://www.lunigianaambiente.it/comuni/bagnone/

- i riferimenti e l'orario di apertura dei Centri di Raccolta.

  https://www.lunigianaambiente.it/comuni/bagnone/

Inoltre viene specificato se alcuni servizi sono sub-appaltati ad un prestatore d'opera.

Le regole di gestione dei servizi di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade vigenti sul Comune sono altresì presenti nel Regolamento di Gestione Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

5.2 SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADE

Lunigiana Ambiente srl effettua la pulizia di suolo pubblico, strade, piazze, marciapiedi, portici pubblici o privati ad uso pubblico, piste ciclabili ed aree verdi mediante servizi di spazzamento manuale, misto e meccanizzato secondo le modalità e le tempistiche fissatenel Piano Annuale delle Attività e consultabili nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali.

Spazzamento manuale, misto e meccanizzato del suolo pubblico

Lo **spazzamento manuale** è svolto da un operatore, generalmente su mezzo leggero, tipo "*porter*" con l'ausilio di scopa e altri strumenti atti a rimuovere i rifiuti da terra. Soprattutto nelle zone di pregio, è presente anche lo spazzamento manuale con ausilio di aspiratore elettrico, tipo "*glutton*".

Lo **spazzamento misto** è svolto da un operatore su spazzatrice, con l'ausilio di uno (o due) operatore a terra generalmente dotato di soffiatore.

Lo **spazzamento meccanizzato** è svolto da un operatore su spazzatrice, senza ausilio di operatore a terra.

Generalmente il servizio di spazzamento è svolto in tutte le aree urbanizzate e nelle principali frazioni, con particolare attenzione ai centri storici ed alle aree commerciali. Le aree servite e le frequenze di servizio sono puntualmente concordate con il Comune, secondo le previsioni del Disciplinare Tecnico del Servizio.

Il servizio è organizzato secondo precisi programmi che tengono conto della sensibilità delle aree e delle effettive necessità ed utilizza attrezzature rispondenti alle norme di legge.

Nell'ambito dello spazzamento manuale e misto, generalmente viene assicurato anche il servizio di svuotamento e sostituzione sacchi dei cestini stradali ("gettacarta").

Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da spazzare sia libera su uno o su entrambi i lati da veicoli in sosta. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno posizionati cartelli fissi (modalità preferenziale), oppure mobili con un anticipo di almeno 48 ore, che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Il servizio di spazzamento stradale garantisce (ad esempio, su un tratto strada del tipo con marciapiede fino alla larghezza di 2 m. con riferimento a 100 mq), la sola presenza di rifiuti non particolarmente visibili (es. cicche o carta di caramelle, aghi di pino, coriandoli o altri rifiuti di grandezza similare) non raggruppati e compatibili con la possibilità di non essere stati trascinati dalla scopa o dalla spazzola della spazzatrice o dall'attrezzatura mobile aspirante. L'impatto visivo generale deve essere di pulizia diffusa.

Lavaggio strade e suolo pubblico

Il lavaggio strade deve essere effettuato garantendo il lavaggio sistematico del suolo con l'impiego di un getto d'acqua in pressione ed eventualmente ulteriori prodotti detergenti e/o disinfettanti.

Il lavaggio strade deve essere effettuato con l'impiego di automezzi dotati di idoneo allestimento o automezzi lavastrade con un cassone di adeguata capacità.

L'acqua dovrà essere additivata con idonei prodotti detergenti e disinfettanti, privilegiando prodotti a ridotto impatto ambientale certificati e compatibili con le vigenti disposizioni legislative in materia, e comunicando al Comune la tipologia di detergenti e disinfettanti che si intendono utilizzare.

Il servizio è organizzato sulla base delle caratteristiche del territorio, assicurando una diversa frequenza a seconda delle esigenze territoriali e della stagionalità evidenziati dal Comune.

Ove necessario ai fini dell'efficacia del servizio, può essere richiesto che la strada da lavare sia libera su entrambi i lati da veicoli in sosta. Per tale motivo, nei percorsi di volta in volta interessati, verranno posizionati cartelli fissi (modalità preferenziale), oppure mobili con un anticipo di almeno

48 ore, che indicano il divieto di sosta con rimozione forzata degli autoveicoli, dei motocicli e dei ciclomotori (la rimozione non è prevista per i veicoli, muniti di apposito contrassegno, appartenenti a disabili).

Lavaggio porticati o logge

Il servizio di lavaggio di porticati o logge viene effettuato con idonee attrezzature (lava-pavimenti industriale e/o lancia). Il lavaggio viene svolto avendo cura di evitare di sporcare e/o danneggiare le superfici e/o le strutture prossime all'area d'intervento, e avendo predisposto idonee protezioni a tutela degli utenti che dovessero transitare sull'area oggetto dell'intervento di lavaggio e che siano rimossi imbrattamenti e/o rifiuti ed in particolare le incrostazioni presenti negli angoli di edifici/colonne porticati.

Raccolta e pulizia fiere e mercati e manifestazioni

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati è relativo agli interventi effettuati per mercati ambulanti, fiere, manifestazioni programmabili e non programmabili.

Il dettaglio dei servizi svolti è indicato nel Piano Annuale delle Attività e consultabile sul sito internet di **Lunigiana Ambiente srl** per quanto riguarda le attività programmabili (previste ad inizio anno).

Il servizio fiere e mercati comprende la raccolta ed il trasporto di tutti i rifiuti prodotti nelle aree soggette allo svolgimento dei mercati ambulanti ordinari (giornalieri, settimanali, mensili, ecc), fiere e manifestazioni e la pulizia al suolo - svolta con servizi di spazzamento manuale o misto o meccanico e/o con lavaggio stradale – delle aree interessate.

Il servizio di raccolta e pulizia fiere e mercati viene avviato immediatamente al termine dell'orario di svolgimento degli eventi, oppure in specifico orario richiesto dal Comune.

Il servizio svolto presso i mercati ambulanti ordinari si avvia in tempi rapidi dalla conclusione del mercato, al massimo entro due (2) ore (o in accordo con le tempistiche stabilite tra Comune di riferimento e **Lunigiana Ambiente srl**) se l'area da spazzare e ripulire è chiusa al traffico e ai pedoni da parte della Polizia Municipale.

Per le manifestazioni pubbliche/eventi non ordinari, il servizio dovrà essere avviato al massimo entro sei (6) ore dalla conclusione, salvo diversi accordi con il Comune.

La riapertura delle strade interessate dai mercati ambulanti a seguito dell'attività di pulizia operata dal Gestore, di norma, è a cura della Polizia Municipale, verificate le condizioni di sicurezza della carreggiata.

Altri servizi d'igiene urbana

Il Comune può richiedere al Gestore Unico RetiAmbiente spa di svolgere anche altri servizi d'igiene urbana, che se attivati, sono puntualmente indicati nel Piano Annuale delle Attività e consultabili sul sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**, quali ad esempio:

- servizio di rimozione foglie;
- posizionamento occasionale/straordinario contenitori (anche stagionali);
- posizionamento isole ecologiche mobili, anche di tipo automatizzato;
- svuotamento aggiuntivo di cestini stradali;
- servizio aggiuntivo di rimozione deiezioni animali;
- raccolta dei rifiuti presso le spiagge libere ed altri tratti di costa balneabili e fruibili
- liberamente tramite contenitori posizionati in appositi punti di raccolta;
- pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio.

Servizi o interventi su richiesta

RetiAmbiente, per il tramite di **Lunigiana Ambiente srl**, relativamente ai seguenti servizi:

- sostituzione e/o manutenzione dei contenitori stradali/prossimità che ne ripristini la piena funzionalità ed efficienza;
- rimozione rifiuti nei pressi dei contenitori stradali/prossimità;
- manutenzione e sostituzione cestini stradali;
- cancellazione scritte vandaliche presenti sui contenitori per la raccolta stradale/prossimità, compresi cestini stradali ed isole ecologiche mobili;
- pulizia e lavaggio superfici pubbliche di particolare pregio;
- rimozione rifiuti abbandonati che si trovino in prossimità di contenitori o altri punti di prelievo o di rifiuti di volumetria inferiore ad 1 metro cubo, purché gestibili come rifiuti urbani e per i quali risultano attivi circuiti di raccolta (ovvero che non necessitano di caratterizzazione/analisi, o che non debbano essere gestiti di fatto come rifiuti speciali) e purché rinvenuti su suolo pubblico o privato ad uso pubblico;
- in generale, per tutti i servizi di raccolta e igiene urbana, a seguito di segnalazione.

garantisce il **tempo d'intervento**, dal momento della segnalazione, pari a ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc), 48 ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc) e cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc).

Tali tempistiche sono da riferirsi a giorni lavorativi (sono pertanto esclusi i giorni di sabato e domenica ed altre festività).

5.3 SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO

RetiAmbiente spa, per il tramite di **Lunigiana Ambiente srl**, effettua la raccolta dei rifiuti solidi urbani presso le utenze domestiche e non domestiche del Comune, con le modalità e le tempistiche consultabili nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

I suddetti servizi sono organizzati su programmi prestabiliti sulla base degli standard stabiliti nel Disciplinare Tecnico del Servizio, assicurando una diversa frequenza e modalità di svolgimento a seconda delle esigenze territoriali. I rifiuti vengono raccolti con diverse modalità in funzione delle caratteristiche insediative e urbanistiche (centri storici, aree residenziali, zone produttive/artigianali, frazioni, case sparse ecc.), del reticolo stradale e della accessibilità ai mezzi di servizio, della disponibilità di idonei spazi in area pubblica per la collocazione dei contenitori, degli obiettivi di raccolta differenziata e, infine, della pianificazione prevista dall'Autorità d'Ambito sulla base del Piano Regionale di Gestione Rifiuti.

In caso di nuova attivazione del servizio, **Lunigiana Ambiente srl** ha tempo cinque (5) giorni lavorativi, dal momento in cui riceve la comunicazione da parte del gestore della tariffa, se diverso da **Lunigiana Ambiente srl**, per effettuare la consegna dell'attrezzatura all'utente. Nel caso in cui sia necessario effettuare un sopralluogo per la consegna delle attrezzature per la raccolta domiciliare il tempo di consegna è di dieci (10) giorni lavorativi. Resta salvo il caso di mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'utente.

Per quanto attiene alla mancata esecuzione (o modifica) di un servizio per cause prevedibili con adeguato anticipo (ad es. in caso di sciopero), gli utenti dovranno essere adeguatamente informati almeno entro 5 giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. notifiche via App per dispositivi mobili - sms/notifiche push -, comunicati stampa, news sul sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv locali, ecc.) oppure entro 7 giorni in caso di coincidenza con eventi di particolare rilievo (festività, festa patronale, ecc.).

Dovranno essere altresì comunicati i modi, i tempi e l'entità di erogazione dei servizi nel corso dello sciopero, nonché le misure per la loro riattivazione.

Il servizio di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani è articolato in diverse modalità di seguito elencate:

Domiciliare o "porta a porta"

Il servizio domiciliare o "porta a porta" rappresenta il sistema più efficace per mantenere alta l'attenzione sul tema della corretta raccolta differenziata e quindi garantire la migliore qualità del materiale raccolto. Le frazioni principali per le quali si effettua il ritiro sono: organico (avanzi di cibo e di cucina), carta e cartone, multimateriale (imballaggi in plastica, alluminio, lattine, tetrapak, polistirolo, ecc.), vetro, sfalci e potature, pannolini e pannoloni ed indifferenziato (tutto ciò che non può essere riciclato).

I servizi di raccolta domiciliare possono essere svolti in vari modi: per mezzo di sacchi o contenitori di piccole/medie dimensioni (bidoncini, chiamati "mastelli", o contenitori condominiali più ampi chiamati "bidoni") esposti dagli utenti secondo un calendario condiviso con il Comune.

I servizi di raccolta al domicilio possono svolgersi anche con deposito ordinato in sede stradale, all'interno di un condominio o tramite prenotazione telefonica o telematica per rifiuti ingombranti (es. materassi, mobili), RAEE (frigorifero) ed altre frazioni merceologiche (es. tessili).

In generale, per la raccolta domiciliare, in caso di mancato ritiro dei rifiuti nell'orario o nella fascia oraria prevista, la **Lunigiana Ambiente srl** ha tempo:

- 12 ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata);
- 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo);

per recuperare il servizio, senza ingenerare un'interruzione di servizio.

In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo (es. in caso di servizio programmato per la fascia oraria 6:00-12:00 il tempo di recupero decorre dalle ore 12:00).

Le attrezzature da consegnare all'utente (per la prima consegna) comprendono almeno:

- per le utenze domestiche non condominiali: mastello (o sacco) per indifferenziato, mastello per organico, biopattumiera areata sottolavello per organico, sacchi per carta, sacchi per plastica e lattine, mastello per vetro (ove non attiva la raccolta stradale a campana);
- per le utenze domestiche condominiali: biopattumiera areata per organico al singolo utente e bidoni condominiali per indifferenziato, organico, carta, plastica e lattine e vetro (se non attiva la raccolta a campana) secondo necessità;
- per le utenze non domestiche: bidoni personalizzati per indifferenziato, organico, carta, plastica e lattine e vetro (ove non attiva la raccolta stradale a campana) secondo necessità;
- sacchi e/o contenitori per raccolta di prodotti sanitari assorbenti (pannolini e pannoloni) alle utenze interessate;
- il calendario della raccolta.

La manutenzione e la sostituzione dei contenitori, se dovuta a rotture per deperimento, per usura o per cause non imputabili all'utente (compreso il furto), per dolo o colpa grave, sono a carico di **Lunigiana Ambiente srl** (si rimanda al capitolo 9) per il servizio di riparazione delle attrezzature). In caso diverso, la manutenzione e la sostituzione sono effettuate previo risarcimento del danno arrecato da parte dell'utente.

Raccolta di prossimità con o senza accesso controllato

La raccolta di prossimità è concepita per quelle utenze per le quali risulterebbe difficoltoso il raggiungimento dell'abitazione. Può essere il caso di case situate in collina/montagna, non facilmente raggiungibili dai mezzi di **Lunigiana Ambiente srl**. In accordo con l'amministrazione comunale, viene quindi identificato un punto di prelievo dei rifiuti, secondo un calendario spesso personalizzato con le utenze, anche tramite richiesta di ritiro attivabile *on demand*. Generalmente i contenitori di prossimità adibiti per la raccolta nei piccoli paesi o case sparse sono dotati di serratura gravitazionale, apribile con chiavetta.

Le attrezzature da consegnare all'utente comprendono:

- per le utenze domestiche, la biopattumiera areata sottolavello per organico;
- badge (tessera magnetica) o chiavetta, per l'apertura di contenitori ad accesso controllato e, se richiesto dal Comune, App per smartphone e tablet;
- il calendario della raccolta

E' previsto un servizio di lavaggio/sanificazione dei cassonetti stradali con le frequenze indicate nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

Raccolta stradale a cassonetti con o senza accesso controllato

La raccolta a cassonetto può avvenire secondo la modalità tradizionale o tramite l'uso di cassonetti ad accesso controllato tramite dispositivi elettronici. I contenitori "tradizionali" prevedono comunque la separazione dei rifiuti a seconda della tipologia della frazione da conferire (carta, organico, multimateriale, indifferenziato, ecc.), sono ad apertura libera e hanno frequenze di svuotamento stabilite nel Piano Annuale delle Attività. L'uso dei cassonetti elettronici (definiti anche "intelligenti") avviene solitamente tramite l'uso di una *card* magnetica fornita in dotazione all'utente, o della tessera sanitaria oppure per mezzo una specifica App scaricabile su smartphone che permette l'apertura controllata dei contenitori.

La raccolta stradale può avvenire anche tramite isole interrate, ossia batterie di contenitori a scomparsa sotto il piano stradale particolarmente adatte nei centri storici, commerciali e/o nelle zone ad alta sensibilità, ove la presenza dei contenitori "a vista" potrebbe risultare sconveniente.

Le attrezzature da consegnare all'utente comprendono:

- per le utenze domestiche, la biopattumiera areata sottolavello per organico;
- badge (tessera magnetica) per l'apertura di contenitori ad accesso controllato e, se richiesto dal Comune, App per smartphone.

E' previsto un servizio di lavaggio/sanificazione dei cassonetti stradali con le frequenze indicate nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

Sia per la raccolta stradale, che per quella di prossimità, in caso di servizio non effettuato puntualmente rispetto al programma dei servizi indicato sul sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**, il tempo entro il quale **Lunigiana Ambiente srl** può recuperarlo (senza ingenerare un'interruzione di servizio) è pari a:

- ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;
- settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.

In entrambi i casi da riferirsi a giorni solari.

Nel caso di **raccolta stradale con contenitori ad accesso controllato tramite tessera magnetica/chiavetta/App** verranno fornite dal gestore chiare indicazioni relativamente alle modalità di accesso al servizio ed alle modalità di ritiro ed utilizzo della tessera/chiavetta.

In caso di modifiche di rilievo (strutturali) ai servizi, dovrà essere data preventiva comunicazione agli utenti attraverso i principali canali di comunicazione.

In caso di modifiche e/o interruzioni al normale svolgimento del servizio, purché prevedibili (ad es. in caso di sciopero), gli utenti interessati dovranno essere adeguatamente informati almeno entro 5 giorni dall'evento attraverso canali di comunicazione immediati ed efficaci (ad es. notifiche via app per dispositivi mobili - sms/notifiche push -, comunicati stampa, news sul sito web, newsletter, messaggistica, social media, cartellonistica elettronica, tv locali, ecc.) oppure entro 7 giorni in caso di coincidenza con eventi di particolare rilievo (festività, festa patronale, ecc).

Servizio di ritiro su chiamata, intesa come prenotazione del servizio singolo

Sono servizi a chiamata, i servizi di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature. Tali ritiri al domicilio avvengono su richiesta da parte dell'utente, tramite appuntamento.

Come rifiuti ingombranti s'intendono quei rifiuti voluminosi prodotti nell'ambito dei locali propri dell'utenza, di provenienza domestica e non domestica costituiti a titolo esemplificativo e non esaustivo da mobili, materassi ed arredi in genere, elettrodomestici, attrezzi sportivi, caratterizzati da dimensioni tali da non poter essere conferiti al servizio di raccolta ordinario e quindi superiori ad un volume indicativo di 50 litri, o comunque non superiore al volume massimo conferibile dove attiva la misurazione puntale dei rifiuti.

Lunigiana Ambiente srl provvede alla raccolta del materiale, depositato dall'utenza al piano strada, sulle pubbliche vie o strade ad uso pubblico. In casi particolari e per motivate esigenze **Lunigiana Ambiente srl** accede alle strade/aree private per effettuare la raccolta, previa autorizzazione dei proprietari o degli aventi diritto.

Il tempo massimo di ritiro dei rifiuti su chiamata, inteso come il tempo intercorrente tra la data di ricevimento della richiesta dell'utente e la data in cui viene effettuato il ritiro, è pari a 15 giorni, salvo miglior standard di servizio richiesto dal Comune, indicato nel Piano Annuale delle Attività e nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

In caso di mancato ritiro nel giorno stabilito, purché il posizionamento dei rifiuti da parte dell'utente sia avvenuto correttamente nel luogo stabilito e per la tipologia e la quantità di rifiuti concordati, si attiva il rimborso automatico da parte della **Lunigiana Ambiente srl** del valore di cinque (5,00) euro (si veda il successivo capitolo 10).

L'utente è comunque libero di richiedere un tempo di ritiro personalizzato, successivo a quello proposto da **Lunigiana Ambiente srl**.

Nel Comune ove è presente un Centro di Raccolta o un sistema alternativo al servizio domiciliare (es. postazione ecologica mobile o "ecomobile", "ecofurgone", ecc), l'utente ha diritto ad un massimo di 3 interventi/anno, intervallati l'uno dall'altro di almeno trenta (30) giorni. Si intende

come intervento il ritiro di massimo di 2 metri cubi oppure 2 pezzi nel caso trattasi di rifiuti particolarmente voluminosi che eccedono tale volume (inteso il "pezzo" come il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato). Quantità superiori, o numero di interventi maggiori di 3/annui per utente, o richieste di intervento con intervalli di tempo inferiore a 30 giorni, potranno costituire interventi a pagamento da parte dell'utente, anche direttamente a favore del Gestore, secondo gli accordi intercorsi con il Comune, restando inteso che in tali casi attese oltre i 15 gg non fanno scattare alcun rimborso.

In deroga allo standard suddetto (3 interventi/anni), per gli utenti che dichiarano, anche 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, o per gli utenti in condizioni di fragilità economica e/o fisica - individuati secondo criteri definiti dall'ATO – è assicurato un (1) ritiro mensile per utenza a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro.La richiesta di ritiro su chiamata da parte dell'utente può essere effettuata utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da **Lunigiana Ambiente srl**, tra cui email, numero verde, sportello on line, sportello fisico (ove presente), App per smartphone e tablet, e deve contenere almeno i seguenti dati obbligatori:

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.

RetiAmbiente per il tramite di **Lunigiana Ambiente srl** ha attivi anche altri servizi a chiamata, anche di natura commerciale (rimozione rifiuti speciali o pericolosi), che gli utenti possono richiedere. Le modalità e le tipologie di tali servizi sono definiti da **Lunigiana Ambiente srl** di concerto con il Comune. Il dettaglio di tali servizi è disponibile sul sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

Servizio di ritiro su chiamata, intesa come raccolta tramite inserimento su lista

Si tratta dei servizi di ritiro a domicilio del rifiuto su richiesta da parte dell'utente nel caso che ciò avvenga attraverso l'attivazione di un servizio periodico per le sole utenze domestiche o non domestiche registrate in apposita lista (es. per rifiuti urbani pericolosi, per rifiuti di prodotti sanitari assorbenti, per raccolte dedicate per utenze non domestiche o per sfalci e potature).

L'utente può iscriversi al servizio utilizzando tutti gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da **Lunigiana Ambiente srl**, tra cui email, numero verde, sportello on line e/o sportello fisico e/o, App per smartphone e tablet.

Raccolta itinerante, postazioni ecologiche mobili

Nelle zone ove è presente la raccolta domiciliare "porta a porta" possono coesistere altri servizi di raccolta tra cui la postazione ecologica mobile. Tali postazioni vengono attivate dal Gestore in diverse zone del territorio per offrire ai cittadini la possibilità di disfarsi dei propri rifiuti in orari e giorni diversi dal calendario della raccolta domiciliare. Tali servizi possono essere attivati anche su base stagionale. I dettagli di tali servizi sono consultabili sul sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

Centri di Raccolta

A supporto dei servizi di raccolta, **Lunigiana Ambiente srl** provvede alla gestione e alla manutenzione dei Centri di Raccolta (denominati anche "isole ecologiche", "stazioni ecologiche" o "riciclerie") come previsto dal D.M. 08/04/2008 e s.m.i.

I Centri di Raccolta sono aree recintate ed organizzate con contenitori e zone "*open space*" dove gli utenti possono consegnare separatamente i rifiuti differenziati, anche quelli per i quali non esistono contenitori stradali. I Centri di Raccolta sono accessibili agli utenti solo negli appositi orari di apertura ed in presenza di personale di presidio.

Gli orari di apertura sono disponibili sul sito internet di **Lunigiana Ambiente srl** e possono subire variazioni (es. orario estivo e orario invernale) in corso d'anno. In questo caso devono essere comunicati all'utenza tramite tempestivo aggiornamento sul sito internet e su tutti i canali di comunicazione a disposizione di **Lunigiana Ambiente srl**.

Alcune Società Operative Locali (SOL) hanno adottato sistemi di accesso prenotabili online o telefonicamente, al fine di evitare code e prevenire tempi di attesa.

Il tempo di attesa per l'ingresso al Centro di Raccolta non può superare i venti (20) minuiti.

Raccolta di altre tipologie di rifiuti

Lunigiana Ambiente srl garantisce anche la raccolta di altri rifiuti quali, ad esempio:

- prodotti sanitari assorbenti (pannolini e pannoloni)
- rifiuti tessili (tra cui abiti usati)
- oli vegetali
- farmaci scaduti
- pile e batterie

Le modalità di tali raccolte sono indicate nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl** e possono essere richieste tramite i canali di comunicazione di **Lunigiana Ambiente srl** stessa.

5.4 ALTRI SERVIZI

Gestione punti di contatto con l'utente (sportelli on line, sportelli fisici e numero verde)

Lunigiana Ambiente srl, per le attività di propria competenza, garantisce almeno l'apertura di uno sportello *on line* accessibile dalla home page del proprio sito internet o raggiungibile tramite App per smartphone o tablet, attraverso cui l'utente può richiedere assistenza anche mediante apposite maschere o *web chat* ed il servizio telefonico gratuito.

Per maggiori dettagli sulle modalità di contatto si rimanda al Capitolo 6.

Servizio di pronto intervento

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Delibera ARERA 15/2022/R/rif, RetiAmbiente spa, per il tramite di **Lunigiana Ambiente srl**, predispone un servizio di Pronto Intervento per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio.

A tal fine RetiAmbiente attiva un numero verde gratuito dedicato, attivabile dall'utente, raggiungibile 24 ore su 24, sia da rete fissa, che da rete mobile, con passaggio diretto, anche mediante trasferimento della chiamata, a un operatore di centralino di pronto intervento o a un operatore di pronto intervento senza necessità di comporre altri numeri telefonici, o prevedendo la richiamata da parte di **Lunigiana Ambiente srl**.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore, è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dalla SOL per il servizio di Pronto Intervento.

L'utente può richiedere il servizio di Pronto Intervento esclusivamente per:

- errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Nell'ambito del servizio di Pronto Intervento, i Comuni possono richiedere la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolino la normale viabilità o generino situazioni di degrado o impattino sulle condizioni igienico-sanitarie.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata, anche in questo caso, è pari a quattro (4) ore, che è il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato.

Per le suddette richieste di intervento di rimozione di rifiuti abbandonati da parte dei Comuni, laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, la SOL provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

5.5 MODALITÀ DI CONFERIMENTO DEI RIFIUTI

Principi di responsabilità

Richiamando l'obbligo per l'utenza, domestica e non domestica, di conferimento differenziato, ovvero separato, rispettivamente delle frazioni di rifiuti recuperabili/riciclabili e delle frazioni che richiedono forme specifiche di smaltimento (in quanto pericolose o comunque dannose per l'ambiente e/o per la funzionalità dei processi di smaltimento se avviate al flusso dei rifiuti indifferenziati non recuperabili), RetiAmbiente spa, per il termite di **Lunigiana Ambiente srl**, si impegna a mantenere sempre ben evidenziate sui contenitori le frazioni di rifiuti cui questi sono destinati.

Il conferimento dei rifiuti difforme rispetto a quanto normato dal Regolamento di gestione rifiuti comunale, è oggetto di sanzioni da parte degli organismi di vigilanza e controllo (Polizia Municipale, Polizia Provinciale, ecc.).

Si riepilogano di seguito le principali frazioni e le principali modalità di conferimento, sulle quali viene concentrata la maggiore attività legata alla raccolta differenziata da parte di RetiAmbiente spa.

Per quanto attiene al colore di riferimento dei contenitori per ciascuna frazione, la codifica dei colori dei contenitori e dei sacchi deve tendere progressivamente alla seguente classificazione (UE):

- Indifferenziato: grigio
- Carta e cartone: blu
- Organico: marrone
- Plastica e imballaggi metallici, cosiddetto "multimateriale leggero": giallo
- Vetro: verde

Raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati

Nelle raccolte dei rifiuti indifferenziati sono comprese le tipologie di rifiuto non oggetto di specifiche raccolte differenziate. Il servizio tradizionale si avvale di cassonetti stradali e di contenitori anche con calotta in sede fissa; tale sistema può essere affiancato o sostituito da sistemi domiciliari ed isole interrate.

Carta e cartone

La raccolta differenziata della carta e del cartone è svolta per mezzo di una o più delle seguenti modalità: raccolta porta a porta (in sacchi o sfusa), raccolta stradale con contenitori specifici e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

Frazione organica

La raccolta differenziata degli scarti di cucina, obbligatoria su tutti i Comuni ai sensi del Dlgs 152/2006, è svolta mediante modalità porta a porta e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

Su alcuni territori la raccolta avviene tramite contenitori stradali (generalmente bidoni).

La raccolta deve avvenire tramite sacchi compostabili certificati a norma UNI EN 13432-2002.

In alcune realtà, ove presenti contenitori stradali, gli sfalci e potature vengono raccolti assieme alla frazione organica, mentre in altre è attivo un servizio dedicato e a parte.

Plastica e lattine (multimateriale)

La raccolta differenziata di imballaggi in plastica, lattine, metallo, tetrapak può essere svolta per mezzo di raccolta stradale con contenitori specifici (in particolare per imballaggi, prevalentemente bottiglie e vasetti) e tramite raccolta domiciliare negli altri casi (in sacchi semitrasparenti e mastelli) e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

Vetro

La raccolta differenziata di imballaggi in vetro può essere svolta per mezzo di campane stradali, oppure tramite cassonetti/bidoni oppure tramite raccolta porta a porta con l'utilizzo di mastelli e conferimento diretto presso i Centri di Raccolta e/o altro.

In alcuni Comuni, in via residuale, è presente la raccolta cosiddetta "multimateriale pesante" composta da vetro, plastica a lattine.

Sfalci, potature

Tale tipologia di rifiuto, che prioritariamente deve essere recuperata sul luogo di produzione tramite autocompostaggio, può essere portata ai Centri di Raccolta dislocati sul territorio.

Come sopra indicato, può anche essere raccolta in modalità domiciliare a chiamata, prediligendo sistemi di prenotazione o tramite distribuzione di specifico contenitore.

Rifiuti ingombranti

La raccolta differenziata dei rifiuti ingombranti (es. mobilio, suppellettili, materassi, giocattoli, ecc.) viene effettuata presso i Centri di Raccolta e tramite ritiro a domicilio previa prenotazione telefonica o informatica, con gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da **Lunigiana Ambiente srl**.

Apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE)

È assicurata la raccolta differenziata dei RAEE - Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche: come ad esempio frigoriferi, condizionatori e congelatori, grandi e piccoli elettrodomestici, tv e monitor, apparecchiature informatiche, lampade a basso consumo e neon. I RAEE sono raccolti separatamente presso i Centri di Raccolta e con ritiro a domicilio per i RAEE di tipo ingombrante previa prenotazione tramite gli strumenti di comunicazione messi a disposizione da **Lunigiana Ambiente srl**.

Rifiuti urbani pericolosi non oggetto di raccolta domiciliare

La raccolta di pile e farmaci scaduti è effettuata presso gli esercizi commerciali o altri punti di raccolta specifici, oltre che presso i Centri di Raccolta, dove possono essere portati dagli utenti anche batterie ed altri rifiuti di origine domestica quali contenitori etichettati T/F, acidi, solventi, vernici, prodotti fotochimici, etc.

Compostaggio domestico

Il composter o biocompostiera è un contenitore nel quale si ripone il rifiuto organico, principalmente quello di origine vegetale; trascorso un certo periodo di tempo (generalmente 8-12 mesi) il rifiuto diventa concime, utilizzabile, ad esempio, in giardino.

In alternativa, nelle zone rurali, in aperta campagna, è possibile creare una concimaia, cioè uno spazio nel terreno da utilizzare al posto del contenitore.

Al fine di diffondere ulteriormente la pratica del compostaggio alcune SOL favoriscono anche la pratica del compostaggio condominiale, attraverso la quale più condomìni possono avvalersi di uno o più composter o biocompostiere fruibili all'interno delle aree condominiali.

Altri servizi di raccolta differenziata

Lunigiana Ambiente srl può inoltre attivare per Uffici ed Enti Pubblici quali Enti locali e scuole del territorio ulteriori servizi di raccolta differenziata di cartucce usate da processi di stampa (toner).

Inoltre, con riferimento alla normativa vigente ed al Regolamento Comunale, la SOL può attivare la raccolta per i seguenti rifiuti elencati in modo indicativo e non esaustivo:

- legno e oggetti legnosi (mobilio, cassette, bancali ecc.);
- macerie da piccole riparazioni domestiche (laterizio, piastrelle, sanitari ecc.);
- metalli (oggetti, sfridi, lattine in acciaio ecc.);
- oli e grassi alimentari;
- altri rifiuti domestici pericolosi (prodotti etichettati con simboli di pericolo);
- abiti usati (tramite raccolta stradale o domiciliare)

Le effettive raccolte differenziate attivate nel Comune e le relative modalità di servizio sono indicate nel sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

Centri di Raccolta ("stazioni ecologiche", "riciclerie")

Altri importanti strumenti a disposizione dell'utenza, parte integrante del servizio ambientale, sono i Centri di Raccolta. Queste strutture sono aree attrezzate e presidiate, aperte ai cittadini ed alle attività, dotate di piazzali e contenitori, dedicate al conferimento diretto da parte degli utenti di rifiuti differenziati.

Durante gli orari di apertura è presente un operatore addetto al ricevimento dei rifiuti. Le effettive raccolte differenziate attivate sul Comune, le relative modalità di servizio e l'indicazione dell'ubicazione e degli orari di apertura si trovano sul sito internet di e all'interno dei materiali informativi di dettaglio predisposti a supporto della presente Carta.

Al Centro di Raccolta, generalmente, sono conferibili almeno le seguenti categorie di rifiuti:

1. imballaggi in carta e cartone (Eer 15 01 01)
2. imballaggi in plastica (Eer 15 01 02)
3. imballaggi in legno (Eer 15 01 03)
4. imballaggi in metallo (Eer 15 01 04)
5. imballaggi in materiali misti (Eer 15 01 06)
6. imballaggi in vetro (Eer 15 01 07)
8. rifiuti di carta e cartone (Eer 20 01 01)
9. rifiuti in vetro (Eer 20 01 02)
10. frazione organica umida (Eer 20 01 08 e 20 03 02)
11. abiti e prodotti tessili (Eer 20 01 10 e 20 01 11)
17. tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (Eer 20 01 21)
18. rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (Eer 20 01 36)
19. oli e grassi commestibili (Eer 20 01 25)
21. vernici, inchiostri, adesivi e resine (Eer 20 01 28)
23. detergenti diversi da quelli al punto precedente (Eer 20 01 30)
24. farmaci (Eer 20 01 32)
26. rifiuti legnosi (Eer 20 01 38)
27. rifiuti plastici (Eer 20 01 39)
28. rifiuti metallici (Eer 20 01 40)
29. sfalci e potature (Eer 20 02 01)
30. ingombranti (Eer 20 03 07)
31. cartucce toner esaurite (Eer 20 03 99)
33. toner per stampa esauriti diversi da quelli di cui alla voce 08 03 17* (provenienti da utenze domestiche) (Eer 08 03 18)
34. imballaggi in materiali compositi (Eer 15 01 05)
35. imballaggi in materia tessile (Eer 15 01 09)
36. pneumatici fuori uso (solo se conferiti da utenze domestiche) (Eer 16.01.03)
38. componenti rimossi da apparecchiature fuori uso diversi da quelli di cui alla voce Eer 16 02.15* (limitatamente ai toner e cartucce di stampa provenienti
da utenze domestiche) (Eer 16 02 16)

39. gas in contenitori a pressione (limitatamente ad estintori ed aerosol ad uso domestico) (Eer 16 05 05)
40. miscugli o scorie di cemento, mattoni, mattonelle, ceramiche, diverse da quelle di cui alla voce 17 01 06* (solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (Eer 17 01 07)
41. rifiuti misti dell'attività di costruzione e demolizione, diversi da quelli di cui alle voci 17.09 01*, 17 09 02* e 17 09 03*(solo da piccoli interventi di rimozione eseguiti direttamente dal conduttore della civile abitazione) (Eer 17 09 04)
42. batterie ed accumulatori diversi da quelli di cui alla voce 20 01.33* (Eer 20 01 34)
43. rifiuti prodotti dalla pulizia di camini (solo se provenienti da utenze domestiche) (Eer 20 01 41)
44. terra e roccia (Eer 20 02 02)
45. altri rifiuti non biodegradabili (Eer 20 02 03)
45-bis. altre frazioni non specificate altrimenti se avviate a riciclaggio (Eer 20 01 99)

Ad ogni modo, l'elenco completo dei rifiuti conferibili al/ai Centro/i di Raccolta, che può essere anche più esteso di quello sopra elencato, sono disponibili sul sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**.

Le regole per l'accesso al Centro di Raccolta da parte degli utenti domestici e non domestici sono contenute nel Regolamento Comunale di Gestione dei Rifiuti approvato dal Consiglio Comunale.

L'attesa per l'ingresso al Centro di Raccolta non può superare i venti (20) minuti.

Igienizzazione dei contenitori

L'igienizzazione dei contenitori per il servizio di raccolta stradale è assicurata con operazioni di lavaggio o sanificazione o trattamento enzimatico/battericida, che sono effettuate con frequenza differenziata, secondo il programma stabilito. Il lavaggio dei contenitori stradali può essere effettuato sia internamente sia esternamente ad alta pressione. L'igienizzazione dei contenitori è legata ad esigenze territoriali e stagionali con frequenze variabili in funzione del programma di servizio.

I contenitori per la raccolta domiciliare sono dati in gestione ai singoli utenti, che devono quindi provvedere alla sanificazione e/o lavaggio a proprio onere.

6 COME RIVOLGERSI, COME INFORMARSI

Gli utenti possono mettersi in contatto con il Gestore unico e **Lunigiana Ambiente srl** utilizzando i contatti riportati al Capitolo 7. Per i contatti del Gestore dell'attività di gestione tariffa e rapporto con gli utenti, se diverso dal Gestore unico, si rimanda a quanto riportato nella sezione seconda della Carta al Capitolo 13.

6.1 INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Lunigiana Ambiente srl si impegna ad informare costantemente gli utenti attraverso mezzi di divulgazione periodici sulle procedure, le iniziative aziendali, gli aspetti normativi e tariffari (ove di competenza), le modalità di fornitura del servizio, le condizioni economiche, tecniche e giuridiche relative all'erogazione dello stesso, e sulle loro modifiche.

6.2 SITO INTERNET DEL GESTORE

Lunigiana Ambiente srl è tenuta a predisporre ed a mantenere aggiornata un'apposita sezione del proprio sito internet, facilmente accessibile dalla *home page*, che presenti almeno i seguenti contenuti informativi minimi, organizzati in modo tale da favorire la chiara identificazione da parte degli utenti delle informazioni inerenti all'ambito territoriale in cui si colloca l'utenza, nonché la comprensibilità delle medesime informazioni:

- ragione sociale del Gestore Unico e di **Lunigiana Ambiente srl**;
- recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di richieste di informazioni, segnalazione di disservizi e reclami nonché, ove presenti, recapiti e orari degli sportelli fisici per l'assistenza agli utenti;
- modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;
- calendario ed orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi il/i Centro/i di Raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;
- informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;
- istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;
- Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, liberamente scaricabile;
- percentuale di raccolta differenziata conseguita nel Comune o nell'ambito territoriale in cui è ubicata l'utenza, con riferimento ai tre anni solari precedenti a quello in corso (certificata da ARRR);

- calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade oppure frequenza di effettuazione del servizio nonché, in ogni caso, eventuali divieti relativi alla viabilità e alla sosta;

Il sito internet o App dedicate dovranno permettere all'utente – possibilmente munito del proprio codice cliente e/o codice utenza, del codice fiscale/partita IVA – di interfacciarsi direttamente con **Lunigiana Ambiente srl** per richiedere servizi, chiedere informazioni, inviare reclami, ecc.

www.lunigianaambiente.it

6.3 SPORTELLI UTENTI (FISICI E ON LINE)

Lunigiana Ambiente srl in base ad intese con l'Autorità d'Ambito e le Ass.ni dei Consumatori, può mettere a disposizione un numero adeguato – individuato in base alla quantità di utenze servite e alla dispersione territoriale - di sportelli fisici ad apertura quotidiana o infrasettimanale durante i giorni lavorativi, attraverso cui gli utenti possono interfacciarsi direttamente con **Lunigiana Ambiente srl**, per chiedere informazioni, presentare reclami, ritirare materiale, richiedere servizi, ecc.

Lunigiana Ambiente srl deve impegnarsi affinché l'attesa allo sportello non superi i trenta (30) minuti di attesa.

Per i Comuni nei quali il Gestore si occupa anche della gestione (accertamento e riscossione) della tassa/tariffa d'igiene ambientale (TARI), lo sportello informativo riguarderà anche lo svolgimento delle pratiche legate alla gestione della TARI (si veda la sezione seconda della Carta, al Capitolo 13).

Lo sportello *on line,* in particolare, presente in un'apposita sezione del sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**, facilmente accessibile dalla *home page,* consente all'utente di inoltrare reclami, richieste di informazioni, nonché richieste per il ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

L'Autorità d'Ambito, in accordo con RetiAmbiente spa e le Ass.ni di tutela dei Consumatori, a tutela degli utenti con bassi livelli di digitalizzazione, può prevedere – in aggiunta allo sportello *on line* - anche l'apertura di sportelli fisici da parte di **Lunigiana Ambiente srl**.

6.4 SERVIZIO TELEFONICO (NUMERO VERDE)

La SOL mette a disposizione degli utenti almeno un servizio telefonico (numero verde) totalmente gratuito a cui l'utente può rivolgersi, sia da telefono fisso che da mobile, per richiedere assistenza.

Il servizio telefonico deve consentire all'utente di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare.

Il tempo di attesa per il servizio telefonico, pari a duecentoquaranta (240) secondi, è - con riferimento ad una chiamata telefonica - il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore.

Il servizio telefonico è attivo nei giorni lavorativi (da lunedì a venerdì) dalle 9:00 alle 18:00 ed il sabato dalle 9:00 alle 13:00 salvo specifiche deroghe autorizzate dall'Autorità d'Ambito.

Negli orari in cui il servizio non è attivo, sarà attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente potrà porre quesiti, prenotare servizi, segnalare disservizi, presentare segnalazioni, ecc.

Negli orari in cui il servizio non è attivo, è attiva la segreteria telefonica attraverso cui l'utente verrà informato sugli orari di attivazione del servizio o sulle modalità alternative di contatto di **Lunigiana Ambiente srl**.

800-487709

6.5 APP PER DISPOSITIVI MOBILI (SMARTPHONE E TABLET)

Il Gestore Unico, anche tramite le società operative locali, predispone ove possibile un'applicazione (App) scaricabile gratuitamente su tutti i principali sistemi operativi per smartphone e tablet attraverso cui gli utenti – registrandosi con il proprio codice utente e/o codice fiscale/partita IVA, numero ruolo Tari – potranno interfacciarsi direttamente con l'azienda per raccogliere informazioni, consultare o prenotare servizi, ecc.

PortaAPPorta ERSU

6.6 ULTERIORI STRUMENTI DI COMUNICAZIONE

Il Gestore, per il tramite di **Lunigiana Ambiente srl**, promuove l'utilizzo di tutti i nuovi canali di comunicazione, compresi quelli che si svilupperanno nel corso del periodo d'affidamento, per facilitare l'accesso alle informazioni e il dialogo con gli utenti in tempo reale.

Pertanto attiva e gestisce un indirizzo di posta elettronica dedicato ed un indirizzo di posta elettronica certificata e ulteriori eventuali canali web (es. social media).

In generale, per tutti i servizi erogati da **Lunigiana Ambiente srl**, con particolare attenzione a quelli di cui l'utente potrebbe avvalersi in modo saltuario (es. centri di raccolta, isole ecologiche, ecomobili, ecofurgoni, ritiro su chiamata) o che vengono attivati a cadenza stagionale, **Lunigiana Ambiente srl** utilizza tutti gli strumenti e le forme di comunicazione a sua disposizione (sito internet, App, social media, calendari, pannelli informativi, inserzioni sulla stampa e sulle tv locali, ecc) avvalendosi della collaborazione del gestore della tariffa per l'utilizzo, a tal fine, del documento di riscossione.

6.7 COSA RICHIEDERE

Lunigiana Ambiente srl, attraverso lo sportello *on line*, lo sportello fisico (se attivo), il numero verde, la App per dispositivi mobili e la posta elettronica, permette all'utente di richiedere informazioni e istruzioni in merito a (elenco non esaustivo):

- frequenza, giorni e orari delle raccolte e dello spazzamento e lavaggio delle strade per le zone di interesse;

- elenco dettagliato e aggiornato di tutti i rifiuti conferibili ed eventuale calendario dei ritiri istituito dal gestore;
- descrizione delle corrette modalità di conferimento;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei Centri di Raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri per lo scambio e/o per il riuso gestiti dall'affidatario del servizio o da altri soggetti con esso convenzionati;
- modalità per l'ottenimento della compostiera domestica o condominiale;
- ulteriori suggerimenti per ridurre la produzione di rifiuti.

7 RIFERIMENTI DEL GESTORE E DELL'ATO

Di seguito si sintetizzano i riferimenti del gestore unico RetiAmbiente S.p.A. e della Società Operativa Locale (**Lunigiana Ambiente srl**), seppure già riportati in altre parti della Carta.

Gestore Unico:

Gestore Unico	**RetiAmbiente S.p.A.**
Sede Legale	Piazza Vittorio Emanuele II, n. 2 - 56100 Pisa (PI)
Sede operativa	*Piazza Vittorio Emanuele II, n. 2 - 56100 Pisa (PI)*
Sito web	www.retiambiente.it
E-mail (ordinaria)	info@retiambiente.it
E-mail (PEC)	retiambiente@pec.it
Centralino	*0505381511*
Rappresentante legale	Daniele Fortini

Società Operative Locale (SOL):

Società Operativa Locale (SOL)	**Lunigiana Ambiente srl**
Sede Legale	Zona industriale Boceda 10A , Mulazzo (MS)
Sede operativa	Zona industriale Boceda 10A , Mulazzo (MS)
Sito web	www.lunigianaambiente.it
App	PortaAPPorta ERSU
E-mail (ordinaria)	info@lunigianaambiente.it
E-mail (PEC)	lunigianaamb@pec.it
Numero verde	800-487709
Pronto intervento	800-714019
Referente (nome e cognome)	Mauro Zavani

Di seguito si riportano i riferimenti dell'Autorità d'Ambito:

Autorità d'Ambito	**ATO Toscana Costa**
Sede legale ed operativa	Piazza Cavour n. 6 - 57126 Livorno (LI)
Sito web	www.atotoscanacosta.it
E-mail (segreteria)	segreteria@atotoscanacosta.it
E-mail (tutela utenti)	controllo@atotoscanacosta.it
PEC	atotoscanacosta@postacert.toscana.it
Numero di tel.	0586-21441
Referente	Dr. Roberto Nieri

8 INDICATORI E CRITERI DI MISURAZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito si riportano gli indicatori che permettono agli utenti di verificare il livello di qualità offerto suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori previsti dal Contratto di Servizio:

INDICATORI OBBLIGATORI		
Servizio	**Indicatore di qualità**	**Standard di qualità**
Carta della qualità dei servizi	Adozione e pubblicazione	Reperimento della Carta adottata su sito web del gestore
	Contenuti	Contiene, con riferimento a ciascun servizio, l'indicazione degli obblighi di servizio, degli indicatori e relativi standard di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nonché degli standard ulteriori o migliorativi previsti dall'ATO
Consegna delle attrezzature per la raccolta	Tempo medio di attesa	Per raccolta non domiciliare (es. consegna tessere magnetiche/chiavette) dalla data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente di attivazione del servizio: • cinque (5) giorni lavorativi
		Per raccolta domiciliare dalla data di ricevimento da parte del gestore della raccolta e trasporto della richiesta dell'utente di attivazione del servizio: • cinque (5) giorni lavorativi senza sopralluogo • dieci (10) giorni lavorativi con sopralluogo
Reclami scritti	Procedura di presentazione dei reclami scritti	Modulo di reclamo scaricabile dalla home page del sito internet della SOL, disponibile presso i punti di contatto con l'utente ovvero compilabile online contenete i campi obbligatori indicati all'art. 9.1 della presente Carta
	Tempo di risposta da parte della SOL	Trenta (30) giorni lavorativi
	Contenuti della risposta	Conforme a quanto indicato all'art. 9.1 della presente Carta
	Recapito della risposta	Posta elettronica, qualora indicato l'indirizzo nel reclamo presentato dall'utente
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Consente inoltro 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. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
Numero Verde	Accessibilità	Sia da telefonia fissa che mobile (gratuito)
	Servizi	Consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6.3 della presente Carta
	Tempo medio di attesa	*Duecentoquaranta (240) secondi*
Ritiro rifiuti ingombranti - per la generalità degli utenti ed in caso di presenza di CdR o sistema alternativo di raccolta	Oneri economici aggiuntivi	Nessuno
	Limiti di conferimento	Tre (3) ritiri all'anno ad utenza, intervallati da almeno 30 giorni, di massimo di 2 metri cubi oppure 2 pezzi nel caso trattasi di rifiuti particolarmente voluminosi che eccedono tale volume (inteso il "pezzo" come il prodotto completo, indipendentemente dal fatto che sia conferito smontato).

	Rifiuti conferibili	Possibilità di conferimento di frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione
	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	Email, telefonicamente, App, o presso ogni punto di contatto messo a disposizione dalla SOL. La richiesta di ritiro deve essere completa dei dati obbligatori indicati all'art. 5.3 della presente Carta
	Tempo di attesa	***Quindici (15) giorni****
Ritiro rifiuti ingombranti – per gli utenti in disagio economico o fragilità economica/fisica	Oneri economici aggiuntivi	Nessuno
	Limiti di conferimento	Un (1) ritiro mensile per utenza almeno a bordo strada con un limite di cinque (5) pezzi per ciascun ritiro
	Rifiuti conferibili	Possibilità di conferimento di frazioni di rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta ordinariamente adottate nella gestione
	Modalità per l'ottenimento dei servizi di ritiro	Email, telefonicamente, App, o presso ogni punto di contatto messo a disposizione dalla SOL. La richiesta di ritiro deve essere completa dei dati obbligatori indicati all'art. 5.3 della presente Carta
	Tempo di attesa	***Quindici (15) giorni****
Servizio di intervento su segnalazione disservizi	Modalità per la segnalazione disservizi	A mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, tramite il servizio telefonico (es. numero verde), o App
	Tempo di intervento	• ***ventiquattro (24) ore in caso di aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc);**** • ***quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc);**** • *cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc).* Da riferirsi a giorni lavorativi.
Riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	Modalità per la segnalazione disservizi	A mezzo posta, via e-mail, mediante sportello fisico e online, ove previsto, tramite il servizio telefonico (es. numero verde), o App
	Tempo di intervento	• dieci (10) giorni lavorativi senza sopralluogo • quindici (15) giorni lavorativi con sopralluogo
Tempo di recupero del servizio di raccolta e trasporto non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	Per la <u>raccolta domiciliare</u>: • **dodici (12) ore per i turni della mattina che si concludono entro le ore 14,00 (il recupero, in tali casi, va programmato e reso entro la giornata);*** • 24 ore per i turni del pomeriggio/sera che si concludono alle/dopo le ore 14,00 (il recupero in tali casi, va programmato e reso entro il giorno successivo); Da riferirsi a giorni solari Per la <u>raccolta stradale e di prossimità</u>: • ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto; • ii. settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno. Da riferirsi a giorni solari.
Tempo di recupero del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade non effettuato puntualmente	Tempo di recupero	• ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi; Da riferirsi a giorni solari • due (2) giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro tre (3) giorni lavorativi per frequenze mensili.
Servizio di pronto	Utilità	Per errato posizionamento o rovesciamento dei cassonetti della

intervento		raccolta stradale e di prossimità o dei cestini, nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità
	Accessibilità	Raggiungibile 24 ore su 24 tramite Numero Verde *a)* con passaggio diretto o *b)* tramite richiamata dell'utente da parte del gestore del pronto intervento
	Tempo di arrivo	Quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo indicato
	Tempo rimozione rifiuti (se ricorre il caso)	Quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti

*standard migliorativi previsti dal Contratto di Servizio rispetto al TQRIF (allegato A delibera ARERA n. 15/2022/R/RIF)

ULTERIORI INDICATORI		
Servizio	**Indicatore di qualità**	**Standard di qualità**
Carta della qualità del servizio per la specifica gestione	Ulteriori canali per favorire consultazione e diffusione	Carta disponibile in versione cartacea presso gli sportelli fisici della SOL (se presenti) e presso gli uffici URP dei Comuni. Una versione sintetizzata della Carta dovrà essere resa disponibile a tutti gli utenti, compresi i nuovi utenti del servizio. Al fine di favorirne la massima diffusione, la Carta dovrà essere realizzata anche in lingua inglese.
Frequenze raccolta rifiuti ed ulteriori informazioni per effettuare una corretta raccolta differenziata	Disponibilità informazioni	Per raccolta domiciliare: • informazioni indicate nei calendari distribuiti presso le utenze e visibili online sul sito delle società operative locali Per la raccolta stradale, di prossimità ed itineranti: • comunicazioni mirate e personalizzate o indicate sui siti web della società operativa locale.
Sportelli fisici	Tempo massimo di attesa	Non superiore a trenta (30) minuti
Sito internet ed app	Mancato funzionamento per cause imputabili a RetiAmbiente/SOL	Non superiore a tre (3) ore
Spazzamento e lavaggio strade	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL)
	Completezza informazioni	Elenco strade servite, modalità di servizio, frequenza prevista, elenco cestini stradali e relativa frequenza di svuotamento. Per tali informazioni deve essere resa disponibile la relativa rappresentazione cartografica
Raccolta domiciliare "porta a porta"	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL).
	Completezza informazioni	Elenco strade servite con relativo calendario delle frazioni merceologiche raccolte, modalità di raccolta, colori contenitori, orario di esposizione. Per tali informazioni deve essere resa disponibile la relativa rappresentazione cartografica
	Fascia oraria di ritiro	Turno di servizio
Raccolta di prossimità (con o senza accesso controllato)*	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL)
	Completezza informazioni	Elenco strade servite con relativo calendario delle frazioni merceologiche raccolte e localizzazione dei contenitori, frequenza di svuotamento, modalità di raccolta, colori contenitori, calendario lavaggio e sanificazione previsto. Per tali informazioni deve essere resa disponibile la relativa rappresentazione cartografica

		Nel caso di raccolta con contenitori ad accesso controllato tramite tessera magnetica/chiavetta/App dovranno essere fornite chiare indicazioni relativamente alle modalità di accesso al servizio ed alle modalità di ritiro ed utilizzo della tessera/chiavetta
Raccolta stradale a cassonetti (con o senza accesso controllato)*	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL)
	Completezza informazioni	Elenco strade servite con la localizzazione dei contenitori, frequenze di svuotamento, modalità di raccolta, colori utilizzati, calendario lavaggio e sanificazione previsto. Per tali informazioni deve essere resa disponibile la relativa rappresentazione cartografica. *Nel caso di raccolta con contenitori ad accesso controllato tramite tessera magnetica/chiavetta/App dovranno essere fornite chiare indicazioni relativamente alle modalità di accesso al servizio ed alle modalità di ritiro ed utilizzo della tessera/chiavetta*
Raccolta su chiamata	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL)
	Completezza informazioni	Frazioni merceologiche per le quali i servizi sono attivi, modalità di fruizione dei medesimi da parte degli utenti, modalità di esposizione
Centri di raccolta	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL) (gli orari degli impianti sono esposti anche all'ingresso di ogni Centro di Raccolta)
	Completezza informazioni	Localizzazione, orario di apertura, modalità di accesso, rifiuti conferibili, eventuale scontistica prevista
	Tempo di attesa	Non superiore a venti (20) minuti
Raccolta ulteriori tipologie di rifiuti (abiti usati, oli vegetali, farmaci, pile, batterie, ecc)	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL)
	Completezza informazioni	Rappresentazione cartografica dei contenitori dislocati sul territorio, *oppure indicazione della strada/via e numero civico di riferimento (o altro riferimento geografico utile)*
Pulizia fiere e mercati settimanali	Accessibilità informazioni	Tramite sito internet del gestore (SOL)
	Completezza informazioni	Localizzazione, tipo di intervento previsto, orari di svolgimento. Avvio del servizio di pulizia presso i mercati ambulanti ordinari, entro due (2) ore dalla conclusione del mercato, se l'area da spazzare e ripulire è chiusa al traffico e ai pedoni da parte della Polizia Municipale; Avvio del servizio di pulizia presso le manifestazioni pubbliche/eventi non ordinari entro sei (6) ore dalla conclusione, salvo diversi accordi di tipo contrattuale
Numero Verde	Risposta con operatore	Da lunedì a venerdì dalle 9:00 alle 18:00 e il sabato dalle 9:00 alle 13:00 salvo specifiche deroghe autorizzate dall'Autorità d'Ambito
App per dispositivi mobili	Disponibilità	Scaricabile gratuitamente su tutti i principali sistemi operativi per smartphone e tablet
	Funzionalità	Chiedere informazioni, attivare servizi, inviare reclami etc
Canali di contatto aggiuntivi	Disponibilità	Attivazione profili sui social media
Ulteriori oneri in carico al gestore	Verifica della soddisfazione degli utenti	Conduzione di verifiche annuali sulla qualità ed efficacia dei servizi prestati in conformità agli standard di qualità definiti nella presente Carta per la verifica periodica dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato alle esigenze dell'utenza
	Pubblicazione mensile su sito internet	Entro il 15 del mese successivo: dati di produzione dei rifiuti totali e per singolo Comune, specificando: • quantità di rifiuti differenziati raccolti; • quantità di rifiuti indifferenziati raccolti; • quantità di rifiuti conferiti presso gli impianti di trattamento/recupero e smaltimento;
	Pubblicazione annuale	Entro il 30 giugno dell'anno successivo: relazione contenente i dati

	su sito internet	tecnico-economici relativi al servizio reso, alle performance ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso. Tale relazione, unitamente al RQS di seguito indicato, sarà oggetto di una conferenza pubblica annuale promossa dal Gestore in collaborazione con l'Autorità e le Associazioni degli utenti e consumatori.
Oneri in capo all'Autorità d'Ambito	Verifiche della qualità	L'Autorità effettua di norma ogni biennio l'indagine sulla soddisfazione degli utenti - Rapporto sulla Qualità dei Servizi (RQS) - per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati e alla qualità del servizio offerto dal Gestore. Tale indagine viene pubblicata sul sito internet dell'Autorità, del Gestore e delle Ass.ni degli utenti e consumatori e viene trasmessa ai Comuni dell'ATO e all'ARERA.

9 COME TUTELARSI (RECLAMI, RICHIESTE SCRITTE D'INFORMAZIONI E SEGNALAZIONI PER DISSERVIZI)

I reclami scritti, le richieste scritte di informazioni, le segnalazioni per disservizi possono essere avanzati direttamente dall'utente, o con l'assistenza di un'Associazione per la tutela degli utenti e Consumatori iscritta nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

9.1 PROCEDURE DI RECLAMO SCRITTO

L'utente, in caso di lamentela scritta circa la non coerenza del servizio ottenuto rispetto ad uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento comunale del servizio oppure in riferimento ad ogni altro aspetto afferente al rapporto con **Lunigiana Ambiente srl**, può inviare un reclamo scritto, utilizzando gli strumenti di comunicazione indicati nel Capitolo 6.

Al fine di permettere un efficace riscontro da parte di **Lunigiana Ambiente srl**, anche a tutela dell'utente, il reclamo deve sempre essere comunicato entro 20 giorni dall'evento o comunque dal momento in cui viene osservato/rilevato.

Lunigiana Ambiente srl risponde al reclamo scritto entro 30 giorni lavorativi.

La mancata risposta al reclamo scritto o la mancata risposta alla richiesta scritta di informazioni entro i tempi indicati (30 giorni lavorativi), determina la possibilità per l'utente di richiedere un indennizzo del valore di venti (20,00) euro (si veda il capitolo 10).

1. Il modulo per il reclamo scritto è scaricabile dalla home page del sito internet di **Lunigiana Ambiente srl** e trasmettibile via posta elettronica, disponibile presso i punti di contatto con l'utente (sportello *on line* e sportello fisico, ove attivo), oppure compilabile online, anche tramite l'App, e deve contenere almeno i seguenti campi obbligatori:

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;
- il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica;
- il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade);
- il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- la (eventuale) richiesta di indennizzo.

Nella risposta al reclamo scritto e alla richiesta scritta di informazioni **Lunigiana Ambiente srl** indica:

- il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni;
- il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti.

- la valutazione documentata effettuata da **Lunigiana Ambiente srl** rispetto alla fondatezza o meno della lamentela presentata nel reclamo, corredata dai riferimenti normativi applicati;
- la descrizione e i tempi delle eventuali azioni correttive poste in essere da **Lunigiana Ambiente srl**;
- l'elenco della eventuale documentazione allegata.

L'utente (o un'Associazione di Consumatori) può inviare formale reclamo anche all'Autorità d'Ambito solo nel caso in cui **Lunigiana Ambiente srl** non abbia risposto ad un precedente reclamo avente il medesimo oggetto o abbia risposto in modo ritenuto insoddisfacente. Il reclamo dovrà essere presentato utilizzando obbligatoriamente il modulo presente sul sito www.atotoscanacosta.it e potrà essere trasmesso all'Autorità d'Ambito all'indirizzo mail: controllo@atotoscanacosta.it.

9.2 Richiesta Scritta d'informazioni

La richiesta scritta d'informazioni può essere attivata dalla home page del sito internet di **Lunigiana Ambiente srl**, dai punti di contatto con l'utente (sportello on line e sportello fisico, ove attivo), dall'App, e tramite indirizzo di posta elettronica.

Lunigiana Ambiente srl risponde alla richiesta scritta di informazioni entro 30 giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di **Lunigiana Ambiente srl** della richiesta scritta di informazioni da parte dell'utente e la data di invio allo stesso da parte di **Lunigiana Ambiente srl** medesima, della risposta motivata scritta.

La mancata risposta alla richiesta scritta di informazioni entro i tempi indicati (30 giorni lavorativi), determina la possibilità per l'utente di richiedere un indennizzo del valore di venti (20,00) euro (si veda il capitolo 10).

9.3 Segnalazione per disservizio

La segnalazione per disservizio è qualsiasi comunicazione di un disservizio, inteso come il non corretto svolgimento del servizio di gestione rifiuti urbani che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza tuttavia generare situazioni di pericolo, effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello online e fisico (ove previsto), oltre che App.

La segnalazione è efficace a tutti gli effetti se il servizio oggetto di contestazione si è concluso (es. segnalazione avanzata alle ore 14,00 relativa ad un giro di raccolta previsto dalle 6,00 alle 12,00) altrimenti verrà acquisita dal Gestore come "segnalazione prematura".

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è pari a ventiquattro (24) ore in caso di interventi localizzati in aree di particolare pregio (centri storici, lungomare, aree pedonali, etc) quarantotto (48) ore nei centri abitati (zone residenziali, ecc) e e cinque (5) giorni lavorativi nel resto del territorio (case sparse, aperta campagna, ecc). Il tempo d'intervento è da riferirsi a giorni lavorativi ed corrisponde al tempo intercorrente tra il momento in cui il **Lunigiana Ambiente srl** riceve la segnalazione da parte dell'utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

9.4 RICHIESTA RIPARAZIONE ATTREZZATURE RACCOLTA DOMICILIARE

La richiesta di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare può essere presentata dall'utente a **Lunigiana Ambiente srl** a mezzo posta, via e-mail, sportello online e sportello fisico (ove previsto), tramite il servizio telefonico, oltre che tramite l'App.

Il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, pari a dieci (10) giorni lavorativi, è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di **Lunigiana Ambiente srl** della richiesta dell'utente e la data di riparazione, ovvero di sostituzione dell'attrezzatura.

In caso di necessità di effettuare un sopralluogo, il tempo di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare si estende a quindici (15) giorni lavorativi.

10 INDENNIZZI, RIMBORSI AUTOMATICI, RISARCIMENTO DANNI

10.1 RICHIESTA INDENNIZZO

Il reclamo scritto avanzato dall'utente a **Lunigiana Ambiente srl** può essere finalizzato anche a chiedere un indennizzo diretto pari al valore di venti (20,00) euro.

Le cause che possono dare diritto a chiedere l'indennizzo sono:

- **la mancata risposta al reclamo scritto presentato dall'utente, entro 30 giorni lavorativi;**
- **la mancata risposta alla richiesta scritta di informazioni, entro 30 giorni lavorativi;**
- **la mancata attivazione dei servizi, se autorizzati e dovuti, nei tempi indicati nella Carta:**
    - **per la risposta alla richiesta di attivazione: entro 30 giorni lavorativi;**
    - **per il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta: entro cinque (5) giorni lavorativi e dieci (10) giorni lavorativi per la raccolta domiciliare in caso di sopralluogo.**

Tali indennizzi sono ad esclusivo carico di **Lunigiana Ambiente srl** e non possono entrare a far parte dei costi coperti dal Piano Economico Finanziario (TARI).

Lunigiana Ambiente srl non è tenuta a corrispondere i suddetti indennizzi qualora il mancato rispetto dei suddetti termini sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore (da dimostrare);
- motivi imputabili all'utente (da dimostrare).

Lunigiana Ambiente srl non è tenuta a corrispondere gli indennizzi qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti della TARI. A tal fine **Lunigiana Ambiente srl**, qualora non ne abbia conoscenza, potrà richiedere al gestore della tariffa, la posizione dell'utente in potenziale diritto di ricevere l'indennizzo.

L'indennizzo potrà essere corrisposto attraverso l'accredito dell'importo nella prima fatturazione/bollettazione utile (previo accordo con il Gestore della tariffa), oppure attraverso altre modalità di pagamento, o altra forma di ristoro di pari valore, proposta da **Lunigiana Ambiente srl** e approvata dall'Autorità d'Ambito.

Il pagamento dell'indennizzo non esclude la possibilità per l'utente di richiedere in sede giurisdizionale il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito.

L'indennizzo o l'eventuale risposta alla richiesta, non è dovuto per servizi non di competenza del Gestore Unico.

10.2 INDENNIZZO AUTOMATICO (MANCATO RITIRO RACCOLTA A CHIAMATA)

L'indennizzo automatico a favore dell'utente pari al valore di cinque (5,00) euro scatta a seguito del mancato ritiro della raccolta a chiamata dei rifiuti ingombranti, RAEE, sfalci e potature, ecc, da parte di **Lunigiana Ambiente srl** che può determinarsi:

- **per il mancato ritiro dei rifiuti nel giorno stabilito - concordato tra utente e Lunigiana Ambiente srl e confermato da riscontro formale effettuato dai tecnici di Lunigiana Ambiente srl** (ad es. sopralluogo congiunto, ecc) **– purché il posizionamento dei rifiuti da parte dell'utente sia avvenuto correttamente nel luogo stabilito e per la tipologia e la quantità di rifiuti concordati.**

Per la definizione di rifiuti ingombranti si rimanda a quanto riportato nel Glossario.

L'indennizzo automatico si applica per le utenze che hanno diritto al ritiro al domicilio.

Ogni intervento è inteso come il ritiro, su strada pubblica al piano strada, possibilmente davanti al numero civico del domicilio.

Resta inteso che il Comune può stabilire nel Piano Annuale delle Attività di consentire agli utenti un numero maggiore di ritiri o di pezzi.

I rimborsi automatici sono ad esclusivo carico di **Lunigiana Ambiente srl** e non possono entrare a far parte dei costi coperti dal PEF.

Lunigiana Ambiente srl non è tenuta a corrispondere i suddetti rimborsi qualora il mancato rispetto dei suddetti termini sia riconducibile a:

- cause di forza maggiore (da dimostrare);
- motivi imputabili all'utente (da dimostrare).

Inoltre **Lunigiana Ambiente srl** non è tenuta a corrispondere il rimborso automatico qualora l'utente non sia in regola con i pagamenti della TARI, salvo il caso di morosità incolpevole (da dimostrare). A tal fine **Lunigiana Ambiente srl**, qualora non ne abbia conoscenza, potrà richiedere al gestore della tariffa la posizione dell'utente in potenziale diritto di ricevere l'indennizzo.

Il rimborso automatico potrà essere corrisposto attraverso l'accredito dell'importo nella prima fatturazione/bollettazione utile (previo accordo con il Gestore della tariffa), oppure attraverso altra modalità di pagamento, o altra forma di ristoro di pari valore, proposta da **Lunigiana Ambiente srl** e approvata dall'Autorità d'Ambito.

10.3 RICHIESTA RISARCIMENTO DANNI

Il reclamo avanzato dall'utente può essere finalizzato anche a richiedere il risarcimento di danni, purché debitamente documentato. In tal caso l'utente può chiedere il risarcimento per un (presunto) danno procurato dal Gestore o da **Lunigiana Ambiente srl** nello svolgimento del proprio lavoro.

Il reclamo viene avanzato sulla base delle procedure conciliative di cui al successivo paragrafo 10.4.

10.4 PROCEDURE CONCILIATIVE

Oltre alla via giurisdizionale, che è sempre percorribile, **Lunigiana Ambiente srl** garantisce il ricorso a vie conciliative, istituite ai sensi dell'art. 11 del D.P.R. n. 168/2010.

In caso di mancato accoglimento dei reclami l'utente potrà presentare ricorso in prima istanza alla Commissione paritetica di Conciliazione composta da un rappresentante del Gestore e un rappresentante dell'Associazione dei consumatori delegata dall'utente.

In caso di mancato accordo o in assenza di una delega all'associazione degli utenti e consumatori, l'utente potrà fare ricorso in seconda istanza alla Commissione conciliativa dell'Autorità d'Ambito ATO Toscana Costa, composta da un rappresentante del Gestore, un rappresentante designato dalle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008 e presieduta da un rappresentante dell'Autorità d'Ambito.

In sede di approvazione della Carta della Qualità unica per gestione ai sensi dell'art. 5 del TQRIF, si potranno prevedere anche altre forme di conciliazione.

10.5 LE TUTELE OFFERTE DA ARERA

Al fine di fornire un quadro completo ed esaustivo agli utenti circa gli strumenti di tutela a loro disposizione, si rappresenta che sono stati implementate nuove forme di tutela da parte dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ai sensi della Delibera 574/2024/R/rif "Disposizioni per la graduale estensione al settore dei rifiuti urbani del sistema di tutele per l'empowerement e la risoluzione delle controversie dei clienti dei settori regolati".

Tra i servizi messi a disposizione di ARERA vi è lo Sportello per il consumatore Energia e Ambiente istituito nel 2009 e gestito in collaborazione con Acquirente Unico Spa, che fornisce informazioni ed assistenza ai clienti finali dei vari servizi regolati tra cui il servizio rifiuti.

Lo Sportello può fornire assistenza sugli aspetti regolati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente:

- **Attivazione, variazione e cessazione del servizio**- modalità e tempi per la richiesta di attivazione, nonché sulle comunicazioni di variazione e cessazione del servizio.
- **Documenti di riscossione**- modalità di invio, di pagamento, di rateizzazione e richiesta di rettifica degli importi addebitati.
- **Tariffa**- tempi di risposta ai reclami scritti inviati al gestore in merito alla determinazione della tariffa, nonché alle richieste di esenzioni e riduzioni.
- **Altri aspetti relativi alla qualità contrattuale del servizio** - funzionamento del servizio telefonico, dello sportello e del servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata, nonché sugli standard di qualità prevista dalla regolazione della qualità contrattuale.
- **Qualità tecnica** – puntualità e/o interruzioni del servizio di raccolta e trasporto; diffusione dei contenitori della raccolta stradale e di prossimità non sovra-riempiti; del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade; nonché il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento.

Per avere maggiori informazioni è a disposizione il **Numero Verde gratuito 800.166.654** dalle 8,00 alle 18,00 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

Inoltre dal 1° ottobre 2025 è attivo il **Servizio di Conciliazione**.

Il Servizio Conciliazione è stato istituito dall'Autorità per mettere a disposizione degli utenti una procedura semplice e veloce di risoluzione di eventuali controversie con i gestori, mediante l'intervento di un conciliatore appositamente formato in mediazione sui settori regolati che aiuta le parti a trovare un accordo.

La partecipazione dei gestori nel settore dei rifiuti urbani al tentativo di conciliazione presso il Servizio dell'Autorità è facoltativa.

Il Servizio Conciliazione, gestito da Acquirente Unico per conto dell'Autorità, è gratuito e si svolge on line, in conformità con la normativa europea di settore e sulla risoluzione alternativa delle controversie (ADR - Alternative Dispute Resolution).

Per accedere al servizio è possibile scrivere al seguente indirizzo di posa elettronica: https://www.arera.it/consumatori/conciliazione

11 LA SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

RetiAmbiente spa effettua, con oneri a proprio carico e con il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, periodiche rilevazioni della soddisfazione della clientela (*customer satisfaction*) finalizzate al miglioramento della qualità del servizio.

Le attività di rilevazione della soddisfazione degli utenti da parte di **Lunigiana Ambiente srl** sono svolte secondo la norma di buona tecnica UNI 11098 "Linee guida per la rilevazione della soddisfazione del cliente e per la misurazione degli indicatori del relativo processo" e sono condotte anche con la collaborazione dell'Autorità d'ambito.

Le rilevazioni hanno cadenza periodica e con divulgazione dei risultati. Sono costituite da interviste (anche telefoniche) su campioni rappresentativi di tutti gli utenti del servizio e/o stakeholders.

Il Gestore si organizza per svolgere le funzioni di valutazione dei risultati conseguiti e di controllo del corretto adempimento delle procedure e del rispetto degli standard indicati nella Carta.

L'Autorità d'Ambito, se del caso avvalendosi di un soggetto indipendente, e con la partecipazione delle Associazioni dei consumatori iscritte nell'elenco di cui alla L.R.T. 9/2008, dopo l'approvazione della Carta della Qualità, effettua di norma ogni biennio l'indagine sulla soddisfazione degli utenti - Rapporto sulla Qualità dei Servizi (RQS) - per verificare la percezione che essi hanno rispetto agli standard dei servizi erogati e alla qualità del servizio offerto dal Gestore.

Le Associazioni dei consumatori in particolare vengono adeguatamente informate sulla metodologia e i criteri dell'indagine e possono avanzare richiesta di compartecipare a eventuali sopralluoghi e verifiche sul campo. Tale indagine viene pubblicata sul sito internet dell'Autorità, del Gestore e delle Associazioni dei consumatori e viene trasmessa ai Comuni dell'ATO ed all'ARERA.

Nei tre mesi seguenti alla pubblicazione del Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), viene allestito un tavolo di confronto tra Autorità, Gestore e Associazioni dei consumatori per monitorare i servizi che hanno presentato le maggiori criticità e verificare – a seguito di adeguate misure adottate dal Gestore - il miglioramento degli stessi.

12 L'ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

Il Gestore garantisce agli utenti il diritto di accesso agli atti in conformità alla L. 241/1990, anche tramite le Associazione dei consumatori iscritte nell'elenco regionale di cui alla L.R.T. 9/2008.

In particolare, ciascun utente ha diritto di esaminare documenti o atti che lo riguardino direttamente e di farne copia a sue spese.

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti avviene secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico-patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37, lettera f, del D.Lgs. 196/2003.

Il Gestore pubblica sul proprio sito internet con cadenza mensile - entro il giorno 15 del mese successivo - i dati di produzione dei rifiuti totali e per singolo Comune, specificando, almeno:

- quantità di rifiuti differenziati raccolti;
- quantità di rifiuti indifferenziati raccolti;
- quantità di rifiuti conferiti presso gli impianti di trattamento/recupero e smaltimento;
- ore totali di servizi di igiene urbana svolte.

Il Gestore pubblica altresì annualmente sul proprio sito internet – entro il 30 giugno dell'anno successivo - una Relazione contenente i dati tecnico-economici relativi al servizio reso, alle performance ambientali raggiunte e agli obiettivi dell'anno in corso.

Tale Relazione, unitamente al Rapporto sulla Qualità del Servizio (RQS), è oggetto di una conferenza pubblica annuale promossa dal Gestore in collaborazione con l'Autorità e le Associazioni degli utenti e consumatori.

13 Seconda Sezione – GESTIONE TARIFFA E RAPPORTI CON GLI UTENTI

La TARI, istituita ai sensi del comma 639 dell'art. 1 della L. n. 147/2013, è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani, svolto in regime di privativa dai Comuni.

La TARI è dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA.

Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

13.1 Modalità di prelievo

Di seguito si indica, tra le più comuni modalità di prelievo elencate, quella vigente nel Comune:

MODALITÀ DI PRELIEVO VIGENTE	*INDICARE CON UNA "X"*
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo ordinario Art. 1, comma 652 legge 147/2013) Il comune commisura la tariffa alle quantità e qualità medie ordinarie di rifiuti prodotti per unità di superficie, in relazione agli usi e alla tipologia delle attività svolte nonché' al costo del servizio sui rifiuti. Le tariffe per ogni categoria o sottocategoria omogenea sono determinate dal comune moltiplicando il costo del servizio per unità di superficie imponibile accertata, previsto per l'anno successivo, per uno o più coefficienti di produttività quantitativa e qualitativa di rifiuti. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	X
TARI TRIBUTO PRESUNTIVA (Metodo normalizzato Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto dei criteri determinati con il regolamento di cui al decreto del Presidente della Repubblica 27 aprile 1999, n. 158. Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
TARI TRIBUTO PUNTUALE (Art. 1, comma 651 legge 147/2013) Il comune nella commisurazione della tariffa tiene conto delle risultanze dei sistemi di misurazione puntuale della quantità dei rifiuti conferiti (ex DM 20 aprile 2017). Il titolare dell'incasso del tributo è il Comune.	
TARIFFA PUNTUALE CORRISPETTIVA (Art. 1, comma 668 legge 147/2013) Il Gestore accerta e riscuote la tariffa avente natura corrispettiva per il Comune. Il titolare dell'incasso delle fatture è il Gestore.	

13.2 Modalità di riscossione (Gestore del servizio)

Di seguito si indica la modalità di riscossione vigente nell'ambito gestionale (Comune):

MODALITÀ DI RISCOSSIONE VIGENTE	*INDICARE CON UNA "X"*
Direttamente in capo al Comune	X
RetiAmbiente spa	
Altro soggetto individuato dal Comune in base alla normativa vigente ed al Contratto	

13.3 MODALITÀ DI ATTRIBUZIONE DELLA PARTE VARIABILE

Di seguito si indica la modalità di attribuzione della parte variabile dei costi (indicare con una "X"):

PARAMETRICA		
INDICI	***DOMESTICHE***	***NON DOMESTICHE***
indici DPR 158/99	X	X
indici costruiti su analisi locale		

PUNTUALE		
INDICI	***DOMESTICHE***	***NON DOMESTICHE***
vendita sacchi / sacchi prepagati		
attribuzione volumi in base agli svuotamenti (TAG su attrezzature/sacchi, calotte, etc)		
Pesature		
Altro		

13.4 ORGANIZZAZIONE DEGLI UFFICI (GESTORE SERVIZIO DI CUI AL PRECEDENTE PUNTO 1.2)

Di seguito si indica la struttura organizzativa degli uffici:

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	Comune di Bagnone
Dirigente/ Funzionario Responsabile del tributo	Luigi Negrari
Numero operatori/impiegati	lavoripubblici@comune.bagnone.ms.it
Indirizzo sede	Piazza Marconi, 1 - 54021 Bagnone (MS)

Di seguito si indica la struttura organizzativa di eventuali uffici esterni e/o prestatori d'opera (es. società di riscossione, etc):

DESCRIZIONE	SPECIFICA
Denominazione del settore	
Dirigente/Responsabile di riferimento	
Numero operatori/impiegati	
Indirizzo sede	

13.5 ACCESSO AI SERVIZI DA PARTE DEGLI UTENTI

Di seguito si indicano i canali a disposizione degli utenti per l'accesso ai servizi a distanza:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO
Numero Verde	800487709
Altro recapito telefonico	+39 0187 42781
Fax	
Posta ordinaria	PIAZZA MARCONI 7 - 54021 BAGNONE (MS)

Email	urplunigiana@ersu.it
PEC	comune.bagnone@postacert.toscana.it
Indirizzo web per modulistica in formato digitale	
Indirizzo web di riferimento per gli obblighi di cui all'art. 3 del TITR (Trasparenza Rifiuti)	
Sportello on line*	

* Sportello on line: 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.

Di seguito si indicano riferimenti degli sportelli fisici a disposizione degli utenti:

MODALITÀ DI ACCESSO	CONTATTO	ORARI	ACCESSIBILE PER PORTATORI DI HANDICAP
Sede	PIAZZA MARCONI 7 - 54021 BAGNONE (MS)		X
Orari e giornate di apertura		Lunedì dalle 09:00 alle 12:00 Mercoledì dalle 09:00 alle 12:00	

[Ripetere per ciascuna sede e/o unità organizzativa]

Di seguito si dettagliano i riferimenti specifici delle fonti accessibili via web:

ARGOMENTO SPECIFICO	LINK
Modulistica	
Regole per il calcolo della Tariffa	
Variabili per la determinazione delle Tariffe	
Riduzioni	
Atti approvazione della Tariffa	
Regolamento TARI	
Modalità di pagamento ammesse	
Scadenze per il pagamento	
Informazioni per omesso pagamento	
Segnalazioni errori importi	
Documenti di riscossione on line	

13.6 SERVIZI OFFERTI

Di seguito si indicano i servizi offerti per ciascun canale di contatto (indicare con una "X" i canali utilizzabili per ciascuna tipologia di servizio):

Servizio	*Numeri telefonici*	*Sito web*	*Fax*	*Posta ordinaria*	*Posta elettronica*	*Sportello on line*	*Sportello fisico*
Segnalazione	X			X	X		X
Reclami	X			X	X		X
Richiesta rettifica importi	X			X	X		X
Informazioni	X	X		X	X		X
Richiesta di attivazione del servizio di gestione rifiuti urbani	X	X		X	X		X
Richiesta di variazione o cessazione del servizio	X	X		X	X		X
Assistenza alla compilazione della modulistica	X			X	X		X
Esame pratiche contribuenti	X			X	X		X
Controllo riscossione	X			X	X		X
Accesso agli atti dell'Ente	X	X		X	X		X

13.7 STANDARD DI QUALITÀ

Di seguito si riportano, in forma sintetica e tabellare, gli indicatori che permettono all'utenza di verificare il livello di qualità offerto dall'ufficio suddivisi tra indicatori obbligatori ai sensi della Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF ed ulteriori indicatori:

INDICATORI OBBLIGATORI		
Servizio	**Indicatore di qualità**	**Standard di qualità**
Richieste di attivazione del servizio	Tempo di risposta	30 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento alla richiesta di attivazione del servizio; b) il codice utente e il codice utenza; c) la data a partire dalla quale decorre, ai fini del pagamento della TARI, o della tariffa corrispettiva, l'attivazione del servizio.
Richieste di variazione e di cessazione del servizio	Accessibilità	via posta, tramite e-mail o mediante sportello fisico e online, compilando l'apposito modulo scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, in modalità anche stampabile, disponibile presso gli sportelli fisici, laddove presenti, ovvero compilabile online.
	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.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della 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.
Reclami scritti	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	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; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o 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 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.
Richieste scritte di informazioni	Tempo di risposta	30 giorni lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o di rettifica degli importi addebitati; b) il codice identificativo del riferimento organizzativo del gestore incaricato di fornire, ove necessario, eventuali ulteriori chiarimenti;
Richieste scritte di rettifica degli importi addebitati	Accessibilità	scaricabile dalla home page del sito internet del gestore, disponibile presso i punti di contatto con l'utente, ovvero compilabile online.
	Contenuti minimi modulistica e/o richiesta scritta	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; - il recapito postale e/o l'indirizzo di posta elettronica; - il servizio a cui si riferisce il reclamo (raccolta e trasporto, spazzamento e lavaggio delle strade, gestione delle tariffe e rapporto con gli utenti); - il codice utente, indicando dove è possibile reperirlo; - l'indirizzo e il codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo; - le coordinate bancarie/postali per l'eventuale accredito degli importi addebitati.
	Tempo di risposta	60 gg lavorativi
	Contenuti minimi della risposta	a) il riferimento al reclamo scritto, ovvero alla richiesta scritta di informazioni o 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.
Sportello on line o sportelli fisici	Disponibilità e funzionalità	Il Comune può attivare lo sportello fisico in aggiunta e/o in alternativa allo sportello *on line*. Consente inoltro di: reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione, cessazione del servizio, richieste ritiro dei rifiuti su chiamata, segnalazioni per disservizi e richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
Numero Verde	Accessibilità	sia da telefonia fissa che mobile
	Servizi	consente: di richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare. Per maggiori dettagli sulle informazioni/istruzioni che è possibile richiedere si rimanda a quanto indicato all'art. 6 della presente Carta
	Tempo medio di attesa	*duecentoquaranta (240) secondi*
Pagamenti	Termini	prima rata o unica soluzione: almeno venti (20) giorni solari a decorrere dalla data di emissione del documento di riscossione.
	Modalità e strumenti	deve essere disponibile almeno una modalità di pagamento gratuita sia in regime TARI che di tariffa corrispettiva. Per la sola tariffa corrispettiva devo essere disponibili almeno i seguenti strumenti di pagamento: a) versamento presso gli sportelli postali; b) versamento tramite sportello bancario/bancomat abilitati; c) domiciliazione bancaria o postale; d) carte di credito; e) assegni circolari o bancari.
	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. *L'importo della singola rata non potrà essere inferiore ad una soglia minima pari a cento (100) euro, fatta salva la possibilità per il singolo gestore di praticare condizioni di rateizzazione migliorative indipendentemente dall'importo dovuto.*
		la richiesta di ulteriore rateizzazione da parte dell'utente che ne ha diritto deve essere presentata entro la scadenza del termine di pagamento riportato nel documento di riscossione.
Rettifiche degli importi non	Tempo di rettifica	120 giorni lavorativi

dovuti		

ULTERIORI INDICATORI		
Servizio	**Indicatore di qualità**	**Standard di qualità**
Sportelli fisici (se in capo al gestore raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade)	Tempo massimo di attesa	non superiore a trenta (30) minuti

13.8 REGOLE DI COLLABORAZIONE

Tutti gli utenti possono accedere al Servizio di gestione tariffa e rapporto con gli utenti ed usufruire dei suoi servizi secondo le modalità individuate nella presente sezione della Carta dei Servizi.

Di seguito le regole di reciproca collaborazione e per l'interazione tra personale ed utenti.

Personale
Assiste l'utente con cortesia, correttezza, competenza, disponibilità, imparzialità, riservatezza e senza discriminazione alcuna. Garantisce l'accesso ai documenti, alle informazioni e ai servizi disponibili, nel rispetto dei tempi stabiliti nella Carta. Il Responsabile indicato si impegna a far sì che il comportamento dei propri collaboratori sia ispirato a presupposti di riservatezza, cortesia e disponibilità da parte di tutti gli addetti, secondo le loro specifiche competenze, nei rapporti con gli utenti, auspicando che l'atteggiamento di questi ultimi sia improntato ad un criterio di proficua collaborazione, tale da agevolare in ogni occasione la corretta erogazione del servizio, nonché a favorire l'applicazione di tali elementi relazionali nei confronti degli utenti anche attraverso opportune e specifiche azioni formative dirette agli operatori di ogni ordine e grado. Gli operatori del servizio si impegnano, nei rapporti con gli utenti che non appartengono alla categoria dei professionisti del settore, ad utilizzare in ogni occasione di comunicazione, sia verbale che scritta, un linguaggio semplificato e comprensibile ai destinatari, ponendo particolare cura alla spiegazione dei termini tecnici e giuridici.
Utente
Rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare; E' cortese, corretto e disponibile con il personale; è preciso e collaborativo nel fornire tutte le informazioni richieste.

13.9 ISTITUTI A TUTELA DEL CONTRIBUENTE

La legge mette a disposizione del contribuente diversi istituti mediante i quali è possibile sanare i propri errori oppure difendersi dagli atti ritenuti illegittimi. I principali sono di seguito descritti:

RAVVEDIMENTO OPEROSO

Il contribuente che, entro la scadenza fissata, abbia omesso, tutto o in parte, il pagamento di un tributo, o non abbia correttamente adempiuto alla presentazione della dichiarazione, può avvalersi del ravvedimento operoso, a condizione che l'ufficio non abbia ancora contestato la violazione.
In tal modo, entro i termini previsti dalla legge, il contribuente potrà sanare spontaneamente la propria posizione versando il tributo maggiorato di sanzioni ridotte e di interessi legali calcolati sui giorni di ritardo.
Per il conteggio delle somme da versare ci si può rivolgere all'Ufficio Tributi, o agli altri uffici che gestiscono il tributo, al proprio consulente di fiducia o ad un centro di assistenza fiscale autorizzato.
Per maggiori informazioni consultare il seguente link (riferimento al Regolamento delle Entrate del Comune):
_____

AUTOTUTELA

AUTOTUTELA OBBLIGATORIA

L'autotutela consiste nel potere dell'Amministrazione finanziaria di correggere o annullare i propri atti che in sede di riesame siano riconosciuti illegittimi o infondati.
L'Amministrazione procede in tutto o in parte all'annullamento di atti di imposizione ovvero alla rinuncia all'imposizione, senza necessità di istanza di parte, anche in pendenza di giudizio o in caso di atti definitivi, nei seguenti casi di manifesta illegittimità dell'atto o dell'imposizione:
a) errore di persona;
b) errore di calcolo;
c) errore sull'individuazione del tributo;
d) errore materiale del contribuente, facilmente riconoscibile dall'amministrazione finanziaria;
e) errore sul presupposto d'imposta;
f) mancata considerazione di pagamenti di imposta regolarmente eseguiti;
g) mancanza di documentazione successivamente sanata, non oltre i termini ove previsti a pena di decadenza.

L'obbligo non sussiste in caso di sentenza passata in giudicato favorevole all'Amministrazione, nonché decorso un anno dalla definitività dell'atto viziato per mancata impugnazione.
Il rifiuto espresso o tacito sull'istanza di autotutela obbligatoria è impugnabile di fronte alla Corte di Giustizia Tributaria.

AUTOTUTELA FACOLTATIVA

Fuori dei casi afferenti all'autotutela obbligatoria, l'Amministrazione finanziaria può comunque procedere all'annullamento, in tutto o in parte, di atti di imposizione, ovvero alla rinuncia all'imposizione, senza necessità di istanza di parte, anche in pendenza di giudizio o in caso di atti definitivi, in presenza di una illegittimità o dell'infondatezza dell'atto o dell'imposizione.
Il rifiuto espresso sull'istanza di autotutela facoltativa è impugnabile di fronte alla Corte di Giustizia Tributaria.

Per maggiori informazioni consultare il seguente link ():
_____

INTERPELLO

Ciascun contribuente, qualora ricorrano condizioni di obiettiva incertezza sulla corretta interpretazione di una disposizione normativa riguardante tributi comunali e sulla corretta qualificazione di una fattispecie impositiva alla luce delle disposizioni tributarie applicabili alle medesime, può inoltrare istanza di interpello.
L'istanza d'interpello deve riguardare l'applicazione della disposizione tributaria a casi concreti e personali. L'istanza di interpello può essere presentata anche dai soggetti che in base a specifiche disposizioni di legge sono obbligati a porre in essere gli adempimenti tributari per conto del contribuente.
Il contribuente dovrà presentare l'istanza di interpello prima di porre in essere il comportamento o di dare attuazione alla norma oggetto di interpello.
Per maggiori informazioni consultare il seguente link ():
_____

RICORSO ALLE CORTI DI GIUSTIZIA TRIBUTARIE

Nei casi in cui il contribuente ritenga illegittima o infondata la pretesa dell'ufficio può avviare l'iter del processo tributario. Il processo tributario, disciplinato dal D. Lgs. n. 546/1992 e successive modificazioni, si articola in tre gradi di giudizio:

Corte di Giustizia Tributaria di 1° grado;
Corte di Giustizia Tributaria di 2° grado;
Corte di Cassazione.

Gli atti che possono essere impugnati sono:

- Avvisi di accertamento e liquidazione;
- Ruolo e cartelle di pagamento;
- Provvedimenti che negano la spettanza di agevolazioni e/o rimborsi;
- Ogni altro atto che per legge sia autonomamente impugnabile davanti alle Corti di Giustizia Tributarie.

Per consentire al contribuente di poter esercitare i propri diritti in modo pieno ed efficace, tutti gli atti sopra indicati devono contenere l'indicazione del termine entro il quale il ricorso deve essere proposto, della Corte di Giustizia Tributaria competente e delle relative forme da osservare.

RICORSO AL GARANTE DEL CONTRIBUENTE

Il Garante nazionale del contribuente è un organo di mediazione tra i cittadini e l'amministrazione finanziaria e costituisce un valido strumento di tutela per i cittadini.

E' istituito ai sensi del Dlgs 219/2023 che modifica l'art. 13 dello *Statuo del Contribuente* (Legge 212/2020) come organo monocratico con sede a Roma e che opera in piena autonomia.

E' scelto e nominato dal Ministro dell'economia e delle finanze per la durata di quattro anni, rinnovabile una sola volta.

Il Garante nazionale del contribuente è scelto tra:

a) magistrati, professori universitari di materie giuridiche ed economiche, notai, in servizio o a riposo;

b) avvocati, dottori commercialisti e ragionieri collegiati, in pensione, designati in una terna formata dai rispettivi ordini nazionali di appartenenza.

Le funzioni di segreteria e tecniche sono assicurate al Garante nazionale del contribuente dagli uffici del Dipartimento della giustizia tributaria del Ministero dell'economia e delle finanze.

Il Garante nazionale del contribuente, sulla base di segnalazioni scritte del contribuente o di qualsiasi altro soggetto che lamenti disfunzioni, irregolarità, scorrettezze, prassi amministrative anomale o irragionevoli o qualunque altro comportamento suscettibile di incrinare il rapporto di fiducia tra cittadini e amministrazione finanziaria:

a) può rivolgere raccomandazioni ai direttori delle Agenzie fiscali ai fini della tutela del contribuente e della migliore organizzazione dei servizi;

b) può accedere agli uffici finanziari per controllarne la funzionalità dei servizi di assistenza e di informazione al contribuente, nonché l'agibilità degli spazi aperti al pubblico;

c) può richiamare gli uffici finanziari al rispetto di quanto previsto dagli articoli 5 e 12 nonché al rispetto dei termini previsti per il rimborso d'imposta;

d) relaziona ogni sei mesi sull'attività svolta al Ministro dell'economia e delle finanze, ai direttori delle Agenzie fiscali, al Comandante generale della Guardia di finanza, individuando gli aspetti critici più rilevanti e prospettando le relative soluzioni;

e) con relazione annuale fornisce al Governo e al Parlamento dati e notizie sullo stato dei rapporti tra fisco e contribuenti nel campo della politica fiscale.

14 GLOSSARIO

ARERA – è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (www.arera.it).

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**.**

Autorità d'ambito ATO Toscana Costa - Ente con personalità giuridica di diritto pubblico, istituito ai sensi della Legge Regionale 69/2011. E' l'Ente rappresentativo dei 100 Comuni appartenenti all'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) "Toscana Costa" che esercita tutte le funzioni prima spettanti ai Comuni relativamente all'organizzazione e all'espletamento della gestione dei servizi pubblici ad essa assegnati, tra cui il servizio di gestione dei rifiuti urbani nel territorio di competenza. L'Autorità d'Ambito assume le funzioni di "Ente Territorialmente Competente" ai sensi della regolazione ARERA (www.atotoscanacosta.it).

Carta della qualità: è il documento 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 d'Ambito (art. 5 del TQRIF).

Centro di raccolta (o "Centro comunale di raccolta" o "Stazione ecologica") – i Centri di Raccolta comunali o intercomunali, ai sensi del DM 8/4/2008 e smi, 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 regolamenta i rapporti tra Autorità d'Ambito e Gestore unico del servizio rifiuti RetiAmbiente spa, in relazione allo svolgimento dei servizi di raccolta, spazzamento, traporto e smaltimento dei rifiuti urbani.

In riferimento ad ATO Toscana Costa, il Contratto rep. 60534 del 17.11.2020 firmato a Livorno, come aggiornato con rep. 60836 del 06.08.2024;

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;

Disciplinare tecnico del servizio (o "Disciplinare") – è l'allegato al Contratto di Servizio che contiene gli obblighi di servizio e gli standard di qualità per il Gestore Unico, scaricabile dal sito www.atotoscanacosta.it (sezione "*servizio gestione rifiuti*" > "*atti affidamento vigenti*").

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

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

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

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

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

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

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

Gestore Unico – vedi sotto **"RetiAmbiente spa"Giorni lavorativi** – i giorni da lunedì a venerdì, con sabato, domenica e festivi esclusi.

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

Morosità - Ritardato o mancato pagamento di un documento di riscossione (bolletta).

Piano annuale delle attività (PAAC) – è il piano annuale predisposto dal Gestore entro il 31 ottobre dell'anno precedente, che contiene il dettaglio di tutti i servizi programmati, con dettaglio per singolo Comune.

Raccolta differenziata - raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata porta a porta (o "domiciliare") - raccolta differenziata dei rifiuti effettuata presso il domicilio.

Reclamo scritto – è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al Gestore Unico, 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

RetiAmbiente spa - (o "**Gestore unico**") è il soggetto affidatario tramite procedura *in house providing* del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani per l'ATO Toscana Costa per 15 anni, dal 01.01.2021 al 31.12.2035. Ove non specificato diversamente nella Carta quando ci si riferisce al Gestore Unico si intendono ricomprese anche le Società operative locali (SOL) (www.retiambiente.it)

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.

Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) ed altri beni durevoli - Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito il loro ciclo di vita.

Rifiuti ingombranti - sono considerati rifiuti ingombranti: i mobili, gli elettrodomestici, i materassi, i sanitari, i giocattoli voluminosi ed altri oggetti e materiali (purché provenienti da civili abitazioni o comunque da aree soggette a TARI) che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori domiciliari o stradali.

Segnalazione per disservizi – è la comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

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.

SOL - è la società operativa locale del gruppo RetiAmbiente spa che svolge il servizio di raccolta, trasporto, spazzamento e lavaggio strade, e gestione tariffe e rapporto con gli utenti (ove richiesto dal Comune).

Sollecito - richiesta di pagamento successivamente alla data di scadenza del documento di riscossione (bolletta).

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 on line – 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.

Standard di servizio - valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di qualità relativi agli aspetti rilevanti del servizio, che il gestore è tenuto a rispettare. Lo standard può essere di tipo quantitativo, misurabile direttamente, o qualitativo, riferito a valori non misurabili.

Tributo/Tassa (TARI) - è il tributo, istituito dalla Legge 147 del 27 dicembre 2013, destinato a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti, a carico degli utenti.

Tariffa corrispettiva – è la tariffa istituita ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge 147/13.

Tariffa puntuale – è il corrispettivo per il servizio di raccolta, recupero e smaltimento dei rifiuti solidi urbani, come quello istituito ai sensi dell'art. 1 comma 668 della Legge 147 del 27 dicembre 2013 secondo cui: "i comuni che hanno realizzato sistemi di misurazione puntuale della quantità di rifiuti conferiti al servizio pubblico possono, con regolamento di cui all'articolo 52 del decreto legislativo n. 446 del 1997, prevedere l'applicazione di una tariffa avente natura corrispettiva, in luogo della TARI".

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, di cui all'Allegato A 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.