



## Comune di Montalcino

Sito web istituzionale del Comune di Montalcino (Provincia di Siena)

Sezione 'TRASPARENZA RIFIUTI'

<http://www.montalcinonet.com/spazzatura/>

(aggiornata al 30/12/2022)

— ^ ^ ^ —

Il presente documento 'Trasparenza Rifiuti' contiene gli elementi informativi minimi che devono essere garantiti all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ai sensi di:

- *Deliberazione 31 ottobre 2019 444/2019/r/rif dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), 'Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati', modificata con Deliberazione ARERA 15/2022/r/rif*

- *Allegato A - Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti TITR (Versione integrata con le modifiche apportate con la deliberazione 15/2022/R/RIF)*

di cui nel proseguo si riportano alcuni estratti in carattere corsivo di colore verde.

*Allegato A - Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti TITR*

*... (omissis) ...*

*Articolo 3*

*Obblighi di trasparenza tramite siti internet*

*3.1 I gestori di cui al precedente Articolo 2 sono tenuti, nei limiti di quanto stabilito al comma 2.2, 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:*

*a) ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, del gestore della raccolta e trasporto e del gestore dello spazzamento e lavaggio delle strade, qualora tali attività siano effettuate da soggetti distinti;*

**Gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, compresi quelli di 'raccolta e trasporto':**

SERVIZI ECOLOGICI INTEGRATI TOSCANA S.r.l., con sede legale in Via Fontebranda n.65, c.a.p. 53100 a Siena, C.F. Partita I.V.A e numero di iscrizione al Registro delle Imprese di Siena 01349420529.

**Gestore del servizio di 'gestione tariffe e rapporto con gli utenti':**

Comune di Montalcino, con sede in Piazza Cavour 13, c.a.p. 53024 a Montalcino (SI), C.F. e Partita I.V.A. 01440500526, con il supporto del Gestore Unico - Servizi Ecologici Integrati Toscana S.r.l., con sede legale in Via Fontebranda n.65, c.a.p. 53100 a Siena, C.F. e Partita I.V.A 01349420529.

**Gestore del servizio di 'spazzamento e lavaggio delle strade':**

Comune di Montalcino, con sede in Piazza Cavour 13, c.a.p. 53024 a Montalcino (SI), C.F. e Partita I.V.A. 01440500526, con il supporto del Gestore Unico - Servizi Ecologici Integrati Toscana S.r.l., con sede legale in Via Fontebranda n.65, c.a.p. 53100 a Siena, C.F. e Partita I.V.A 01349420529.

*b) recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti);*

**Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica del Comune di Montalcino**, per l'invio di reclami, richieste di informazioni, modalità e periodicità di pagamento, di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni di disservizi, richieste di fornitura di compostore, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici presenti, per quanto è di sua competenza:

Comune di Montalcino, Piazza Cavour 13, c.a.p. 53024 a Montalcino (SI),

pec: [info@pec.comunedimontalcino.it](mailto:info@pec.comunedimontalcino.it), e-mail: [protocollo@comunemontalcino.com](mailto:protocollo@comunemontalcino.com)

**Servizio di 'gestione tariffe e rapporto con gli utenti'**

Uffici Comunali di riferimento: - Area 1 – Servizio Finanziario (tel. 0577.804424/\_\_, e-mail [volpi@comunemontalcino.com](mailto:volpi@comunemontalcino.com));

L'Amministrazione Comunale mette a disposizione uno sportello fisico, gestito dal Gestore Unico - SEI Toscana s.r.l., che consente all'utente di gestire le proprie richieste (informazioni, denunce, istanze e consegna modulistica prevista) oltre che richieste specifiche di rateizzazione degli importi.

Lo sportello è sito in Piazza Cavour 13 a Montalcino ed è aperto tutti i giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e presso gli Uffici del Municipio di San Giovanni d'Asso, in Piazza Gramsci 1, tutti gli ultimi lunedì del mese dalle ore 9.30 alle ore 13.30 (potranno essere utili i seguenti relativi recapiti: [claudio.salvini@seitoscana.it](mailto:claudio.salvini@seitoscana.it), numero telefonico 0577.804422 - 800.127484).

L'Amministrazione Comunale mette inoltre a disposizione uno strumento online ai seguenti link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

<https://seitoscana.it/comuni/montalcino/bolletta-rifiuti>

attraverso il quale ciascun utente potrà:

- Scaricare la modulistica prevista dal regolamento TARI;
- Scaricare il regolamento TARI;
- Verificare gli orari di apertura dello sportello fisico;
- Inviare una mail al settore apposito del Gestore.

Inoltre, attraverso la registrazione alla pagina <https://seitoscana.it/bolletta-rifiuti>, ciascun utente avrà la possibilità di scaricare il proprio avviso di pagamento e chiederne l'eventuale dematerializzazione.

Lo sportello fisico ed il canale mail, consentono all'utente di inoltrare all'Amministrazione Comunale reclami, richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.

Richieste di informazioni relative alla gestione TARI (come agevolazioni tariffarie previste dal Regolamento TARI) possono essere avanzate al Numero Verde di SEI Toscana 800.127.484 attivo il: lunedì mercoledì e venerdì dalle 9.00 alle 12.30.

Numero telefonico e orari aggiornati sono consultabili al seguente link: <https://seitoscana.it/bolletta-rifiuti>. Ulteriore strumento messo a disposizione dell'utente è una casella mail dedicata: [bolletterifiuti@seitoscana.it](mailto:bolletterifiuti@seitoscana.it).

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

| Servizio  | Canale telefonico | Sito web                     | Posta ordinaria | Posta elettronica | Sportello online | Sportello fisico |
|---|-------------------|------------------------------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| Richiesta di attivazione del servizio               |                   | X<br>Modulistica scaricabile | X               | X                 |                  | X                |
| Richiesta di variazione/cessazione del servizio     |                   | X<br>Modulistica scaricabile | X               | X                 |                  | X                |
| Reclami   | X                 | X                            | X               | X                 |                  | X                |
| Richieste scritte di informazioni sul servizio TARI |                   | X                            | X               | X                 |                  | X                |
| Richiesta di rettifica degli importi addebitati     |                   | X                            | X               | X                 |                  | X                |
| Informazioni e segnalazione disservizi              | X                 |                              | X               | X                 |                  | X                |
| Richiesta di Rateizzazioni degli importi            |                   |                              | X               | X                 |                  | X                |

Le modalità e le tempistiche che l'Amministrazione Comunale ed il Gestore Unico – SEI Toscana s.r.l. garantiscono per tali servizi sono riportate nel paragrafo **Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.** (**Errore. L'origine riferimento non è stata trovata.**) della *Carta della qualità dei Servizi del Comune di Montalcino* di cui si dirà nel proseguo.

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

Come già detto, è disponibile lo Sportello fisico sito in Piazza Cavour 13 aperto tutti i giovedì dalle 9.30 alle 13.30 e presso gli Uffici del Municipio di San Giovanni d'Asso, in Piazza Gramsci 1, tutti gli ultimi lunedì del mese dalle ore 9.30 alle ore 13.30.

Questo sportello fisico consente all'utente di inoltrare al Comune di Montalcino, tramite il Gestore Unico – SEI Toscana s.r.l., reclami richieste di rettifica e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio, segnalazioni per disservizi.

### **Servizio di 'spazzamento e lavaggio delle strade', e di compostaggio rifiuti domestici**

L'Amministrazione Comunale (prevalentemente con mezzi e personale proprio, ma anche con il supporto di mezzi e personale del Gestore Unico - SEI Toscana s.r.l. come qui di seguito eventualmente specificato) svolge

il servizio di Spazzamento, sia manuale che meccanizzato (con spazzatrice), di Lavaggio Strade, e di svuotamento dei cestini stradali.

**Più oltre sono riportati 'Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade'.**

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

| Servizio  | Canale telefonico | Sito web | Posta ordinaria | Posta elettronica | Sportello online | Sportello fisico |
|---|-------------------|----------|-----------------|-------------------|------------------|------------------|
| Segnalazione disservizi<br>Spazzamento e<br>Lavaggio Strade | X                 |          | X               | X                 |                  | X                |

L'Amministrazione Comunale per questi servizi mette a disposizione degli utenti un ulteriore sportello fisico, presso:

- l'Area 4 – Servizio Governo del territorio (tel. 0577.804465/64, e-mail [deandreis@comunemontalcino.com](mailto:deandreis@comunemontalcino.com));
- l'Area 6 – Servizio Manutenzioni, Protezione Civile e SUAP (tel. 0577.804429/86, e-mail [piccioni@comunemontalcino.com](mailto:piccioni@comunemontalcino.com));

con uffici nella sede del Comune in Piazza Cavour n.13 a Montalcino, i cui ulteriori riferimenti ed orari di apertura al pubblico/contattabilità sono consultabili al seguente link:

- <http://www.comunedimontalcino.it/index.php/it/>

Questo sportello fisico comunale consente all'utente di inoltrare all'Amministrazione Comunale richieste di informazioni, anche di carattere generale ma soprattutto relative al servizio di Spazzamento e Lavaggio Strade gestito con mezzi/personale del Comune e con il supporto di mezzi/personale del Gestore Unico – SEI Toscana s.r.l., e segnalazioni per disservizi in genere.

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

Attraverso questo sportello fisico e servizio telefonico/e-mail comunali è possibile per l'utente richiedere informazioni su:

- frequenza, giorni e orari dello spazzamento e lavaggio delle strade, svuotamento dei cestini stradali, per le zone di interesse;
- ubicazione, modalità di accesso e orari di apertura dei centri di raccolta ed elenco dei rifiuti conferibili;
- agevolazioni tariffarie per l'autocompostaggio e modalità per l'ottenimento della compostiera;

**Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica del Gestore Unico - Servizi Ecologici Integrati Toscana S.r.l.**, per segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti); per quanto è di sua competenza si fa riferimento e rinvio al relativo Sito web con i seguenti link:

<https://seitoscana.it/>

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

<https://seitoscana.it/raccolta-rifiuti>

<https://seitoscana.it/centri-di-raccolta>

<https://seitoscana.it/comuni/montalcino/centro-di-raccolta>

<https://seitoscana.it/ritiro-ingombranti>

<https://seitoscana.it/comuni/montalcino/bolletta-rifiuti>

*c) modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile;*

**I reclami scritti dell'utenza, che potranno eventualmente essere redatti sulla base del modulo appositamente predisposto accessibile e scaricabile ai seguenti link:**

- Modulo reclami (liberamente accessibile e scaricabile) [rif.doc. scaricabili n. 1, 2];
- TARI (comunedimontalcino.it)
- Bolletta rifiuti Comune di Montalcino - Sei Toscana
- <https://seitoscana.it/societa-trasparente>

**potranno essere consegnati a mano od inviati a mezzo e-mail agli Sportelli fisici ed Uffici comunali sopra già specificati, e potranno essere presentati anche compilando apposito form** (interfaccia di un programma che consente all'utente del sito web di inserire e inviare i dati) **al seguente link:**

<https://seitoscana.it/segnalazioni-reclami-consigli>

*d) calendario e orari vigenti relativi alla raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, ivi inclusi i centri di raccolta e con esclusione delle eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione;*

Informazioni relative a calendario e orari relativi ai servizi di raccolta dei rifiuti urbani, con riferimento a tutte le modalità di raccolta a disposizione dell'utente, incluse quelle del Centro di raccolta rifiuti urbani in loc. Pineta-Osticcio a Montalcino, sono disponibili ai seguenti link:

<https://seitoscana.it/comuni/montalcino/raccolta-rifiuti>

<https://seitoscana.it/raccolta-differenziata>

<https://seitoscana.it/comuni/montalcino/centro-di-raccolta>

- <https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*e) informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta;*

[al momento nessuna]

*f) istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto;*

Il sistema di raccolta integrata predisposto dal Gestore Unico - Sei Toscana s.r.l. consente di affiancare alla raccolta dei rifiuti solidi urbani indifferenziati tutte le tipologie di raccolta differenziata: organico, carta e cartone, plastica, vetro, alluminio, poliaccoppiati.

Nel territorio del Comune di Montalcino è attivo il seguente sistema integrato di raccolta dei rifiuti:

- nel Centro storico di Montalcino vi è un servizio di ritiro domiciliare porta a porta, in cui gli utenti devono raccogliere i rifiuti nei sacchetti e mastelli dati in dotazione dall'azienda e conferirli in strada in giorni e orari stabiliti;

- in tutto il restante territorio del Comune di Montalcino vi è un servizio di raccolta "tradizionale" stradale con conferimento dei rifiuti (ad accesso non controllato – senza l'ausilio della 6Card) a cassonetti e bidoni di prossimità su cui è segnalato la loro specifica destinazione alla prioritaria raccolta differenziata di 'organico', 'carta e cartone', 'plastica, vetro, alluminio, poliaccoppiati', e per la parte residua alla raccolta dell' 'indifferenziata'.

Per istruzioni più dettagliate si deve far riferimento e rinvio a:

- **REGOLAMENTO COMUNALE PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E DEI RIFIUTI SPECIALI ASSIMILATI A QUELLI URBANI** approvato con Delib. C.C. n.8 in data 10/03/2020, che [si rende accessibile e si può scaricare con questo link](#) [rif.doc. scaricabili n. 3, 4];

- Sito web di SERVIZI ECOLOGICI INTEGRATI TOSCANA S.r.l. accessibile con il seguente indirizzo o link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*g) Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile;*

- **'Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani' di cui all'articolo 5 del TQRIF relativa al territorio del Comune di Montalcino**, che si rende accessibile e si può scaricare ai seguenti link:

- [versione attualmente vigente, in corso di aggiornamento per Delib. G.C. di seguito riportata] approvata con Deliberazione dell'Assemblea di Ambito dell'ATO rifiuti Toscana sud n. 31 in data 20/12/2022, ed in attuazione di questa divenuta efficace con nota ATS prot.n. 0006443 del 28-12-2022 dell'ATO rifiuti Toscana sud [rif.doc. scaricabile n. 5] di relativa trasmissione al Comune di Montalcino [rif.doc. scaricabile n. 6];
- [versione integrata con Delib. G.C. n. 174 in data 23/12/2022 del Comune di Montalcino, con procedura attualmente in corso finalizzata alla formale relativa vigenza ed efficacia] Delib. G.C.n. 174 in data 23/12/2022 avente ad oggetto *Preso d'atto della 'Carta della qualità dei servizi' di gestione dei rifiuti urbani svolti direttamente dal Comune di Montalcino, ai sensi della normativa vigente e relative disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), e disposizioni conseguenti.* [rif.doc. scaricabile n. 7];  
Allegato A – 'Carta della Qualità dei servizi del Comune di Montalcino', parte integrante e sostanziale della Delib.G.C.n.174/2022 suddetta [rif.doc. scaricabile n. 8];

*h) 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, calcolata come indicato all'Articolo 10, commi 10.1 e 10.2;*

**Percentuale raccolta differenziata conseguita nel territorio Comune di Montalcino nell'anno 2019:** 44,61%.

[Decreto Dirig.le n.6491 21/04/2021 Settore Servizi Pubblici Locali, Energia e Inquinamenti Regione Toscana]

**Percentuale raccolta differenziata conseguita nel territorio Comune di Montalcino nell'anno 2020:** 45,58%.

[Decreto Dirig.le n.8710 del 11/05/2022 Settore Servizi Pubblici Locali, Energia, Inquinamenti E Bonifiche Regione Toscana]

**Percentuale raccolta differenziata conseguita nel territorio Comune di Montalcino nell'anno 2021:** 44,06%

[Decreto Dirig.le n.23891 del 02/12/2022 Settore Servizi Pubblici Locali, Energia, Inquinamenti e Bonifiche Regione Toscana]

**Percentuale raccolta differenziata conseguita nel territorio Comune di Montalcino nell'anno 2022:** \_\_%

[presumibilmente solo nel dicembre 2023 sarà disponibile relativo Decreto Dirig.le Settore Servizi Pubblici Locali, Energia, Inquinamenti e Bonifiche Regione Toscana con questo dato]

*i) 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;*

L'Amministrazione Comunale (prevalentemente con mezzi e personale proprio, ma anche con il supporto di mezzi e personale del Gestore Unico - SEI Toscana s.r.l. come qui di seguito eventualmente specificato) svolge il servizio di spazzamento, sia manuale che meccanizzato (con spazzatrice), di lavaggio strade, e di svuotamento dei cestini stradali, con le modalità qui di seguito indicate:

#### Calendario e orari di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade

#### Programma servizio Spazzamento e lavaggio strade meccanizzato parcheggi Montalcino svolto con mezzi/personale del Comune

| N° | LOCALIZZAZIONE                             | GIORNO                                       |
|----|--|--|
| 1. | Parcheggio sotto P.za Cavour               | 1° Mercoledì del mese dalle 08:00 alle 10:00 |
| 2. | P.za Cavour                                | 3° mercoledì del mese dalle 08.00 alle 10.00 |
| 3. | Via Roma                                   | 3° mercoledì del mese dalle 08.00 alle 10.00 |
| 4. | Viale Strozzi                              | 1° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 5. | Via Libertà, S.Antonio, Porta al Cassero   | Tutti i Venerdì dalle __ alle __             |
| 6. | Via Bandi, Via Spagni, Piazzale S.Caterina | 2° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 7. | Via XX Settembre                           | 2° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |

|     |   |  |
|-----|---|--|
| 8.  | Piazzale della Fortezza, Case popolari  | 4° mercoledì del mese dalle 08.00 alle 10.00 |
| 9.  | Piazza Garibaldi  | 1° Mercoledì del mese dalle 08:00 alle 10:00 |
| 10. | Parcheggio Via Donnoli  | 1° Mercoledì del mese dalle 08:00 alle 10:00 |
| 11. | Via Moglio, pretta S.Lucia  | 2° mercoledì del mese dalle 08.00 alle 10.00 |
| 12. | S.Pietro  | 4° mercoledì del mese dalle 08.00 alle 10.00 |
| 13. | Via Lapini  | 4° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 14. | Via delle Scuole (parcheggio sopra garage e posti macchina ingresso palestra) | 3° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 15. | Macelli, Prato delle Fonti  | 4° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 16. | Inizio Via A.Moro (sotto bar Le Terrazze)                                     | 1° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 17. | Via A.Moro  | 2° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 18. | Oliviera (parcheggio Banca CRAS)  | 4° mercoledì del mese dalle 08.00 alle 10.00 |
| 19. | Circonvallazione  | 2° mercoledì del mese dalle 08.00 alle 10.00 |
| 20. | Collina d'Italia  | 1° sabato del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 21. | Salita Osticcio, Via Gobetti  | 3° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 22. | Via del Poggiolo  | 3° lunedì del mese dalle 08.00 alle 10.00    |
| 23. | Albergheria   | 1° sabato del mese dalle 08.00 alle 10.00    |

**Programma settimanale servizio Spazzamento e lavaggio strade meccanizzato**

**svolto con mezzi/personale del Comune**

|                  | Montalcino         | Torrenieri     | S. Angelo in Colle | S. Angelo Scalo | Camigliano /Tavernelle | Castelnuovo dell'Abate                                       | M. Amiata Stazione |
|------------------|--------------------|----------------|--------------------|-----------------|------------------------|--|--------------------|
| <b>Lunedì</b>    | Centro e parcheggi |                |                    |                 |                        | Tutto il paese (con operatore a terra di SEI Toscana s.r.l.) | 1 volta al mese    |
| <b>Martedì</b>   | Centro e periferia | Tutto il paese |                    |                 |                        |  |                    |
| <b>Mercoledì</b> | Centro e parcheggi |                |                    |                 | Tutto il paese         |  |                    |

|                |                    |   |  |                |  |  |  |
|----------------|--------------------|---|--|----------------|--|--|--|
| <b>Giovedì</b> | Centro e periferia |   | Tutto il paese (con operatore a terra di SeiToscana) |                |  |  |  |
| <b>Venerdì</b> | Centro e periferia | Tutto il paese (con operatore a terra del Comune) |  |                |  |  |  |
| <b>Sabato</b>  | Centro e parcheggi |   |  | Tutto il paese |  |  |  |

[I programmi suddetti potranno essere modificati per sopravvenuti motivi tecnici. I giorni stabiliti nelle frazioni di S. Angelo in Colle e Castelnuovo dell'Abate, sono stati concordati con SEI Toscana s.r.l., che tramite un suo operatore, eviterà lo spazzamento meccanizzato di vicoli e chiassi di difficile esecuzione.]

**Programma settimanale servizi Spazzamento manuale (s.m.) e Svuotamento cestini str.li (s.c.) svolti con mezzi/personale del Comune**

|           | Torrenieri          | S. Angelo Scalo                    | San Giovanni d'Asso | Montisi | Altri nuclei dell'estinto Comune S. Giovanni d'Asso |
|-----------|---------------------|------------------------------------|---------------------|---------|---|
| Lunedì    | s.m. + s.c. (3 ore) | s.c. due volte a settimana (5 ore) | s.m. + s.c. (3 ore) |         |   |
| Martedì   | s.m. + s.c. (3 ore) |                                    | s.m. + s.c. (3 ore) |         |   |
| Mercoledì | s.m. + s.c. (3 ore) |                                    | s.m. + s.c. (3 ore) |         |   |
| Giovedì   | s.m. + s.c. (3 ore) |                                    | s.m. + s.c. (3 ore) |         |   |
| Venerdì   | s.m. + s.c. (3 ore) |                                    | s.m. + s.c. (3 ore) |         |   |

|          |     |     |     |
|----------|-----|-----|-----|
| Sabato   | --- | --- | --- |
| Domenica | --- | --- | --- |

[per completezza di informazione i servizi di Spazzamento manuale e Svuotamento dei cestini stradali in Centro Storico di Montalcino, S. Angelo in Colle, Castelnuovo dell'Abate, sono svolti dal Gestore Unico – SEI Toscana s.r.l., a cui ci si dovrà rivolgere per quanto è di rispettiva competenza (vedasi informazioni contenute nella 'Carta di qualità dei servizi' del Gestore Unico – SEI Toscana s.r.l.)]

I Programmi (calendario, orari, ecc.) delle attività di Spazzamento e lavaggio strade (meccanizzato e manuale), e di svuotamento cestini stradali, svolti con mezzi/personale del Comune ed eventualmente aggiornati sono comunque accessibili e consultabili nella sezione 'Trasparenza Rifiuti' del sito web istituzionale del Comune di Montalcino, al seguente link:

<http://www.montalcinonet.com/spazzatura/>

Per quanto riguarda le informazioni sui *divieti relativi alla viabilità ed alla sosta* connessi alle attività di spazzamento manuale/meccanizzato e pulizia di strade piazze e spazi pubblici/di uso pubblico in genere suddette, si fa presente che sono sistematicamente e debitamente segnalate dalla cartellonistica stradale appositamente installata nelle varie zone, piazze, vie, e spazi in genere, ed in ogni caso, qualunque informazione o chiarimento in merito potranno essere preventivamente richiesti agli addetti della Polizia Municipale in servizio presenti in detti spazi pubblici/di uso pubblico, o tramite i seguenti relativi recapiti telefonici ed e-mail:

Polizia Municipale

0577.804461, 0577.804456, 348.3707650

poliziamunicipale@comune.montalcino.si.it

*j) regole di calcolo della tariffa, con indicazione in forma fruibile per gli utenti, anche attraverso esempi, delle variabili su cui si basa il calcolo della quota fissa e della quota variabile, delle riduzioni applicabili agli utenti domestici e non domestici, dei meccanismi di conguaglio, delle imposte applicabili;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*k) informazioni per l'accesso alle eventuali riduzioni tariffarie accordate agli utenti in stato di disagio economico e sociale e la relativa procedura, ove le suddette riduzioni siano previste;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*l) estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nei siti web ai seguenti link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

[link della relativa sezione dell'attuale Gestore Unico – SEI Toscana srl]

[Amministrazione Trasparente \(trasparenza-valutazione-merito.it\)](https://trasparenza-valutazione-merito.it)

[link della Sezione 'Amministrazione trasparente' del Comune di Montalcino]

*m) regolamento TARI o regolamento per l'applicazione di una tariffa di natura corrispettiva emanato ai sensi dell'articolo 1, comma 668, della legge n.147/13;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nei siti web ai seguenti link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

[link della relativa sezione dell'attuale Gestore Unico – SEI Toscana srl]

[Amministrazione Trasparente \(trasparenza-valutazione-merito.it\)](https://trasparenza-valutazione-merito.it)

[TARI \(comunedimontalcino.it\)](https://comunedimontalcino.it)

[link a Sezioni 'Amministrazione trasparente' e 'Tributi' del sito web istituz.le del Comune di Montalcino]

*n) modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*o) scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*p) informazioni rilevanti per il caso di ritardato od omesso pagamento, ivi inclusa l'indicazione, per quanto applicabile, del tasso di interesse di mora e/o di penalità e/o sanzioni, nonché tutte le indicazioni utili affinché l'utente sia messo in condizione di procedere tempestivamente al pagamento dell'importo dovuto;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*q) procedura/e per la segnalazione di errori nella determinazione degli importi addebitati, e di errori e/o variazioni nei dati relativi all'utente o alle caratteristiche dell'utenza rilevanti ai fini della commisurazione della tariffa, con relativa modulistica, ivi inclusi i moduli per la richiesta di rettifica degli importi addebitati, liberamente accessibile e scaricabile, nonché le tempistiche e le modalità di rettifica degli importi non dovuti da parte del gestore;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*r) indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*s) eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre comunicazioni di carattere generale destinate agli utenti; in tali casi il testo della comunicazione viene reso noto al gestore tramite il sito internet dell'Autorità e deve essere pubblicato sul sito internet dei soggetti di cui al precedente comma 2.2 entro 30 (trenta) giorni solari dalla pubblicazione sul sito internet dell'Autorità;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*t) i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, gli interventi di competenza del gestore, con indicazione di quelli che possono essere attivati direttamente dall'utente, secondo quanto previsto dall'articolo 49 del TQRIF;*

Ai sensi dell'Articolo 49 (Tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento) dell'Allegato A al TESTO UNICO PER LA REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI (TQRIF), Ai fini del calcolo dell'indicatore, il gestore della raccolta e trasporto classifica le chiamate per pronto intervento, secondo la seguente articolazione:

a) richieste di pronto intervento per 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;

b) richieste di pronto intervento riguardanti la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;

c) richieste di pronto intervento 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.

**Recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento, per quanto è di competenza del Comune:**

**Polizia Municipale 0577.804461, 0577.804456, 348.3707650.**

Il servizio in alcuni casi (inconvenienti all'interno dei Centri abitati) viene svolto tramite il personale addetto del Comune, in altri casi (inconvenienti fuori dei Centri abitati) viene svolto tramite il personale addetto od incaricati dell'Amministrazione Provinciale di Siena.

Per questo genere di informazioni si fa anche riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*u) il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF;*

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

Con Delibera di Assemblea di Ambito ATO Toscana Sud n° 26 del 06/07/2022 è stato individuato il posizionamento del Comune di Montalcino nello schema regolatorio I.

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

*v) gli standard generali di qualità di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, ivi inclusi gli eventuali standard aggiuntivi o migliorativi individuati dall'Ente territorialmente competente, e il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente;*

Gli 'standard generali di qualità' di competenza del gestore ai sensi del TQRIF, sono quelli riportati nella 'Carta di qualità del Servizio' sopra specificata e resa accessibile (al momento da parte dell'Ente territorialmente competente e dell'Amministrazione Comunale non sono stati individuati 'ulteriori standard aggiuntivi o migliorativi').

In seguito si provvederà a riportare in questo documento il grado di rispetto di tali standard, con riferimento all'anno precedente.

*w) la tariffa media applicata alle utenze domestiche del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani e l'articolazione dei corrispettivi applicati alle utenze domestiche e non domestiche;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*x) modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi;*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*y) modalità e termini per la presentazione delle richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio.*

Per questo genere di informazioni si fa riferimento e rinvio a quanto è debitamente riportato, e costantemente aggiornato, nel sito web al seguente link:

<https://seitoscana.it/societa-trasparente>

*3.2 La sezione del sito internet di cui al comma 3.1 deve altresì contenere l'indicazione chiara ed evidente delle variazioni di rilievo, così come definite al successivo Articolo 9, nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono.*

*3.3 Le variazioni di cui al precedente comma 3.2 devono essere pubblicate almeno 30 (trenta) giorni solari prima della data di decorrenza delle medesime, fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale, che devono essere comunque pubblicate con il massimo preavviso possibile.*

**Variazioni di rilievo previste/intervenute nelle condizioni di erogazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono** (... servizio di raccolta e trasporto e/o del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, e/o dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, che includono almeno le seguenti: a) modifiche nella modalità di raccolta dei rifiuti urbani, nei casi di estensione del servizio di raccolta differenziata e di passaggio da raccolta stradale a raccolta porta a porta; b) modifiche nel calendario della raccolta porta a porta; c) modifiche nelle modalità di effettuazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade che comportino effetti sui comportamenti degli utenti, in particolare quando implicino divieti relativi alla viabilità e alla sosta; d) modifiche nel regime di tariffazione del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani; e) modifica del soggetto che effettua l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti ...):

[al momento nessuna]