

Siena, 18/05/2023

Spett.le  
**AMMINISTRAZIONE COMUNALE**  
Sua Sede

**OGGETTO: ATTIVAZIONE NUMERO PRONTO INTERVENTO (AI SENSI DELLA DELIBERA 15/22 DI ARERA) – TITOLO X SICUREZZA DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI – Servizio di pronto intervento ai sensi degli artt. 48 e 49 del TQRIF.**

Gentile Amministrazione,

con riferimento all'oggetto, con la presente siamo a comunicare che, come disciplinato dall'Autorità Nazionale agli articoli 748 e 49 del TQRIF (del. 15/22) e secondo quanto previsto al paragrafo 6.1.1 della Carta della qualità approvata da ATS, SEI TOSCANA ha attivato il numero verde dedicato alla gestione del **PRONTO INTERVENTO**.

Come è noto, al Titolo X ARERA introduce il tema della sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani, disponendo all'art. 48 che, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti al servizio, il gestore dell'attività di raccolta e trasporto debba:

*“a) disporre di un numero verde gratuito dedicato 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 all'utente da parte del gestore del pronto intervento;*

*b) pubblicare sulla Carta della qualità di cui all'Articolo 5 del presente TQRIF i recapiti telefonici per il servizio di pronto intervento.”*

Inoltre, all'art. 49 ARERA esplicita al comma 2 la seguente articolazione delle chiamate per pronto intervento:

*“a) richieste di pronto intervento per la rimozione di rifiuti abbandonati, laddove presentino profili di criticità in tema di sicurezza, ovvero ostacolano 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 ostacolano 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”.*

Al comma 49.3 è stabilito, infine, che *“L’Ente territorialmente competente, in relazione ai servizi oggetto del Contratto di servizio, può escludere dal servizio di pronto intervento del gestore alcune delle casistiche di cui al precedente comma 49.2, ovvero può individuare per ciascuna di tali casistiche il soggetto istituzionale titolato ad attivare il servizio medesimo”.*

Come previsto dalla Carta della Qualità, approvata dal Assemblea di Ambito con delibera d’assemblea n. 31 del 20.12.2022, che recepisce il TQRIF di ARERA, per le situazioni di pericolo rispetto al servizio di gestione dei rifiuti, il gestore SEI Toscana ha provveduto ad attivare un numero verde di pronto intervento (**800.977 949**) attraverso il quale utenti specifici, quali **personale dell’Amministrazione Comunale, forze dell’ordine, vigili del fuoco**, possano inoltrare le segnalazioni ed attivare l’intervento del gestore rispettando le seguenti condizioni:

Il servizio telefonico di pronto intervento sarà attivo 24h su 24, 365 gg /365 e, ai sensi del Titolo X del TQRIF, prevede la registrazione della chiamata e l’attivazione del servizio per le seguenti casistiche:

- *“assicurare un tempestivo intervento per l’esecuzione di servizi d’urgenza per la tutela dell’igiene pubblica e la salvaguardia delle condizioni minime di sicurezza e agibilità delle aree pubbliche” tra cui:*
  - *“pulizia della sede stradale in caso di incidenti, incendi ovvero eventi straordinari che rendano necessario tale intervento”,*
  - *rimozione “rifiuti abbandonati o discariche abusive che costituiscano intralcio alla viabilità e/o pericolo”;*
  - *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”.*

CONSIDERATO che, ai sensi del Contratto di Servizio con SEI Toscana le attività di cui ai punti a), b) e c), rientrano tra le competenze di SEI Toscana e che le stesse saranno svolte secondo quanto indicato dalla delibera di assemblea n. 31 del 20/12/2022 avente oggetto *Adempimenti previsti dal Testo Unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)” di ARERA. Approvazione schema di “Carta della Qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani:*

*"in fase di prima applicazione del TQRIF, con l'obiettivo di addivenire quanto prima allo standard previsto da ARERA per gli altri schemi regolatori, di stabilire che l'intervento di SEI Toscana, a seguito di attivazione da parte dei soggetti istituzionali (Amministrazione Comunale, Polizia Municipale, forze dell'ordine, Vigili del Fuoco), debba avvenire, per richieste inoltrate nei giorni lavorativi tra le 06:00 e le 18:00, tempestivamente (al massimo entro 4 ore dalla richiesta), mentre, per tutte le altre richieste, a partire dalle ore 06:00 del primo giorno lavorativo successivo alla richiesta sempre entro il termine massimo di 4 ore;"*

Si fa presente, invece, che per i Comuni che hanno provveduto ad affidare al Gestore SEI TOSCANA il servizio di Pronto intervento per rimozione rifiuti post incidenti stradali, il numero **800.977 949** è attivo 24h su 24, 365gg/365 e che il servizio operativo sarà garantito entro i tempi previsti dal Contratto fra le parti (pari a 2h).

Si resta in ogni caso a disposizione per eventuali chiarimenti e/o approfondimenti.

Cordiali saluti.

**Servizi Ecologici Integrati Toscana S.r.l.**

il Direttore Generale

*Gianluca Paglia*



**Servizi ecologici integrati Toscana srl**

C.f.: 01349420529 - REA: SI-140523

Società partecipante al Gruppo IVA Iren

P.Iva di Gruppo 02863660359

Capitale sociale in Euro sottoscritto e interamente versato **45.388.913,00**

[www.seitoscana.it](http://www.seitoscana.it)

[seitoscana@legalmail.it](mailto:seitoscana@legalmail.it)

Società sottoposta ad altrui attività di direzione e coordinamento ex art. 2497 e ss. C.c. esercitata da Iren spa c.f. 07129470014

Uffici Amministrativi:

Via Simone Martini, 57 53100 Siena

Sede legale: Via Fontebranda 65 - 53100 Siena

T.0577 1524435 F.0577 1524439