
Report sulle attività di controllo riferito all'anno 2025



Assemblea – 29 aprile 2026

Direttore Michele Francesco PINOTTI

Resp.le Servizio Roberto NIERI

Istr. Isaac MARCONCINI

Indice

Attività di controllo sul servizio erogato dal Gestore nell'anno 2025

- Reclami ricevuti da ATO
- Controlli sul territorio
- Controlli previsti vs Controlli effettuati
- Determine semestrali sulle penali (approvate nel 2025)

Ulteriori attività svolte

- Analisi segnalazioni per disservizi al Gestore 2023, 2024, 2025
- Indagine soddisfazione utenti
- Aggiornamento Carte della Qualità
- Programma dei controlli per l'anno 2026 (*news: validazione dati TQRIF*)
- Protocollo d'Intesa su rifiuti abbandonati su strade provinciali
- Sistema Duale di controllo (Sistema Informativo)

Principali attività da svolgere

- Aggiornamento «Regolamento Tipo» servizio rifiuti
- Nuovo Regolamento di Ambito per la gestione dei Centri di Raccolta

Attività di controllo sul servizio erogato dal Gestore nell'anno 2025

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Reclami ricevuti da ATO

L'Autorità d'Ambito riceve reclami dai **COMUNI**, da cui scaturiscono controlli e/o Contestazioni al Gestore.

E dagli **UTENTI**, che possono inviare reclami utilizzando il modulo scaricabile dal sito www.atotoscanacosta.it (sezione «Utenti»), dopo che hanno contattato il Gestore e non hanno ricevuto risposta o l'hanno ricevuta in modo non soddisfacente.

Reclami ricevuti da ATO	anno 2022	anno 2023	anno 2024	anno 2025	differenza '24 vs '25
da COMUNI	11	28	46	72	57%
da UTENTI	7	22	53	54	2%
Totali	18	50	99	126	27%

Dai **reclami** scaturiscono i controlli

L'incremento dei reclami inviati ad ATO è dovuto probabilmente ad una sempre maggiore **consapevolezza e conoscenza** dei Comuni (in particolare alcuni) e degli utenti circa la possibilità prevista nella Carta della Qualità d'inviare un reclamo scritto all'Autorità d'Ambito (es. il Modulo per il reclamo è scaricabile su alcuni siti internet dei Comuni).

Dal 2025 è attivo anche lo «Sportello per il Consumatore» di ARERA relativo ai servizi ambientali al seguente link: <https://www.arera.it/atlante-per-il-consumatore/rifiuti/diritti-e-tutele/che-cose-lo-sportello-per-il-consumatore-energia-e-ambiente>

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli sul territorio

Risultati controlli in campo anno 2025

Tipologia	n. Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	2301	579	1524	198
Centro Raccolta	179	69	95	15
Raccolta Stradale/Prossimità	460	189	197	74
Raccolta Domiciliare/Prossimità	1279	680	504	95
Ulteriori Servizi («abbandoni»)	131	2	9	120
Totale Controlli sui servizi	4.350	1.519	2.329	502
<i>(Totale Controlli sui servizi 2024)</i>	<i>(3.975)</i>	<i>(1.006)</i>	<i>(2.583)</i>	<i>(386)</i>
Sovrariempimento contenitori	844	0	0	0
Beni strumentali (automezzi)	7	0	7	0
Totale Controlli	5.201	1.519	2.336	502

	% sul TOT
Buoni	34,92%
Sufficienti	53,54%
Insufficienti	11,54%

Era al 9,7% nel 2024

Dal 30 giugno 2026 è previsto l'avvio dei controlli anche sui Comuni di Massa (ASMIU srl) e Carrara (RetiAmbiente Carrara srl) e, per lo spazzamento, sui Comuni serviti da GEA srl (Garfagnana)

Incarico al soggetto esterno per 12 mesi dal 01.01.2026 al 31.12.2026

Controlli sul territorio

Controlli insufficienti suddivisi per mese

**Andamento mensile delle «insufficienze»
(media annuale RetiAmbiente 11,54%)**

Mese	% Insufficienze
Gennaio	12,34%
Febbraio	8,51%
Marzo	14,98%
Aprile	10,58%
Maggio	13,10%
Giugno	9,22%
Luglio	15,66%
Agosto	13,44%
Settembre	8,99%
Ottobre	8,38%
Novembre	14,74%
Dicembre	11,25%

A differenza degli anni precedenti, nel 2025 si osserva una maggiore distribuzione delle «insufficienze» sull'anno, ossia vi è una minore concentrazione nei mesi estivi.

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli sul territorio - risultati per SOL (1/3)

AAMPS spa

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	396	55	267	74
Centro Raccolta	3	0	3	0
Raccolta Stradale/Prossimità	159	78	57	24
Raccolta Domiciliare/Prossimità	22	16	5	1
Ulteriori Servizi	13	0	0	13
TOTALE	593	149	332	112

% sul totale

Buono 25,1%
Sufficienti 56,0%
Insufficienti 18,9%

Tot. 100,0%

ASCIT spa

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	229	50	150	29
Centro Raccolta	35	19	14	2
Raccolta Stradale/Prossimità	3	0	1	2
Raccolta Domiciliare/Prossimità	152	121	24	7
Ulteriori Servizi	2	0	0	2
TOTALE	421	190	189	42

% sul totale

Buono 45,13%
Sufficienti 44,89%
Insufficienti 9,98%

Tot. 100,0%

ERSU spa

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	280	99	170	11
Centro Raccolta	27	3	23	1
Raccolta Stradale/Prossimità	3	0	1	2
Raccolta Domiciliare/Prossimità	63	6	56	1
Ulteriori Servizi	1	0	0	1
TOTALE	374	108	250	16

% sul totale

Buono 28,88%
Sufficienti 66,84%
Insufficienti 4,28%

Tot. 100,0%

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli sul territorio - risultati per SOL (2/3)

ESA spa

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	128	40	80	8
Centro Raccolta	12	4	8	0
Raccolta Stradale/Prossimità	14	8	6	0
Raccolta Domiciliare/Prossimità	8	4	4	0
Ulteriori Servizi	4	0	0	4
TOTALE	166	56	98	12

% sul totale

Buono	33,73%
Sufficienti	59,04%
Insufficienti	7,23%
Tot.	100,0%

GEA S.r.l.

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	0	0	0	0
Centro Raccolta	2	0	2	0
Raccolta Stradale/Prossimità	17	8	8	1
Raccolta Domiciliare/Prossimità	51	47	4	0
Ulteriori Servizi	3	0	0	3
TOTALE	73	55	14	4

% sul totale

Buono	75,34%
Sufficienti	19,18%
Insufficienti	5,48%
Tot.	100,0%

GEOFOR spa

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	704	164	484	56
Centro Raccolta	69	26	34	9
Raccolta Stradale/Prossimità	117	15	78	24
Raccolta Domiciliare/Prossimità	906	438	382	86
Ulteriori Servizi	80	1	6	73
TOTALE	1876	644	984	248

% sul totale

Buono	34,33%
Sufficienti	52,45%
Insufficienti	13,22%
Tot.	100,0%

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli sul territorio - risultati per SOL (3/3)

Lunigiana Ambiente S.r.l.

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	98	33	62	3
Centro Raccolta	2	0	2	0
Raccolta Stradale/Prossimità	25	6	7	12
Raccolta Domiciliare/Prossimità	7	7	0	0
Ulteriori Servizi	7	0	0	7
TOTALE	139	46	71	22

% sul totale

Buono 33,09%
Sufficienti 51,08%
Insufficienti 15,83%

Tot. 100,0%

REA spa

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	311	88	210	13
Centro Raccolta	22	14	5	3
Raccolta Stradale/Prossimità	72	34	32	6
Raccolta Domiciliare/Prossimità	62	37	25	0
Ulteriori Servizi	13	1	3	9
TOTALE	480	174	275	31

% sul totale

Buono 36,25%
Sufficienti 57,29%
Insufficienti 6,46%

Tot. 100,0%

SEA Ambiente spa

Tipologia	n Controlli	Buoni	Sufficienti	Insufficienti
Spazzamento	155	50	101	4
Centro Raccolta	7	3	4	0
Raccolta Stradale/Prossimità	50	40	7	3
Raccolta Domiciliare/Prossimità	8	4	4	0
Ulteriori Servizi	8	0	0	8
TOTALE	228	97	116	15

% sul totale

Buono 42,54%
Sufficienti 50,88%
Insufficienti 6,58%

Tot. 100,0%

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli sul territorio - risultati complessivi e andamento

SOL	2024			2025			Differenza (%) '24 vs '25
	n. controlli 2024	Insufficienti 2024	%	n. controlli 2025	Insufficienti 2025	%	
AAMPS spa	627	84	13,4%	593	112	18,9%	41,0%
ASCIT spa	348	13	3,7%	421	42	10,0%	167,1%
ERSU spa	310	5	1,6%	374	16	4,3%	165,2%
ESA spa	79	8	10,1%	166	12	7,2%	-28,6%
GEA s.r.l.	-	-		73	4	5,5%	n.d.
GEOFOR spa	1.832	213	11,6%	1.876	248	13,2%	13,7%
Lunigiana Ambiente s.r.l.	147	22	15,0%	139	22	15,8%	5,8%
REA spa	405	29	7,2%	480	31	6,5%	-9,8%
SEA Ambiente spa	227	12	5,3%	228	15	6,6%	24,5%
RetiAmbiente spa	3.975	386	9,7%	4.350	502	11,5%	18,8%

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli sul territorio – invio schede insufficienti

Nel 2025 sono state inviate al Gestore (SOL) n. **502 schede insufficienti** (erano n. 386 nel 2024)

Tali schede sono state inviate anche ai Comuni interessati (nb: solo ai Comuni che hanno indicato il recapito mail di destinazione ad ATO all'indirizzo: controllo@atotoscanacosta.it)

Il Gestore trasmette ad ATO la risoluzione delle criticità segnalate.
ATO verifica la conformità delle risoluzioni ed inoltra la documentazione ai suddetti Comuni interessati.
Tutta la procedura avviene all'interno della piattaforma «MonitorATO» di ATO Toscana Costa.

(seguono alcuni esempi di risoluzione di criticità)

Elenco Comuni che hanno indicato indirizzo mail a cui trasmettere le Schede Insufficienti

1 Altopascio	27 Licciana Nardi
2 Bagni di Lucca	28 Livorno
3 Bibbona	29 Massarosa
4 Bientina	30 Montecatini Val di Cecina
5 Borgo a Mozzano	31 Montescudaio
6 Buti	32 Montopoli Val d'Arno
7 Calci	33 Palaia
8 Calcinaia	34 Pescaglia
9 Camaiore	35 Pietrasanta
10 Camporgiano	36 Pisa
11 Capannori	37 Pomarance
12 Capraia Isola	38 Ponsacco
13 Casale Marittimo	39 Pontremoli
14 Casciana Terme Lari	40 Portoferraio
15 Cascina	41 Rio
16 Castelfranco di Sotto	42 Riparbella
17 Collesalvetti	43 San Giuliano Terme
18 Coreglia Antelminelli	44 San Miniato
19 Crespina Lorenzana	45 Santa Croce sull'Arno
20 Fabbriche di Vergemoli	46 Santa Maria a Monte
21 Fauglia	47 Seravezza
22 Filattiera	48 Tresana
23 Forte dei Marmi	49 Vecchiano
24 Fosciandora	50 Viareggio
25 Guardistallo	51 Vicopisano
26 Lajatico	52 Villa Collemarina

Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

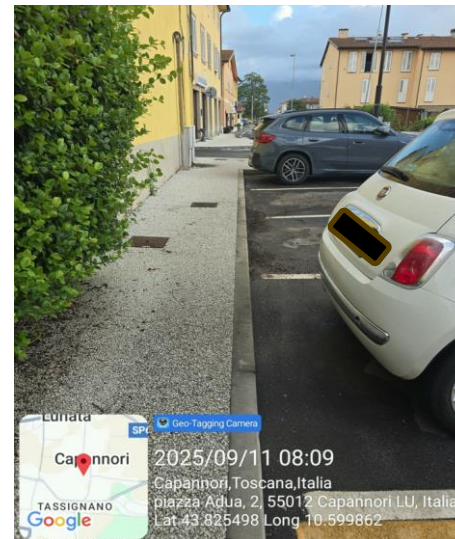
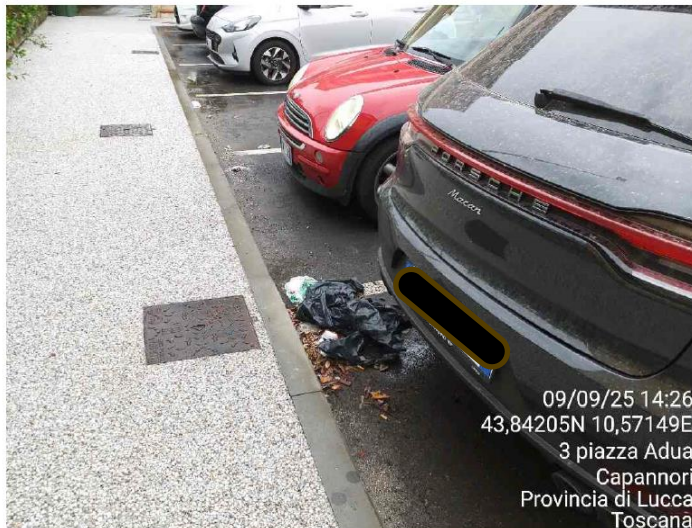
Controlli sul territorio – risoluzioni criticità (1/2)



Estratto
Schede
insufficienti



Risoluzioni del
Gestore

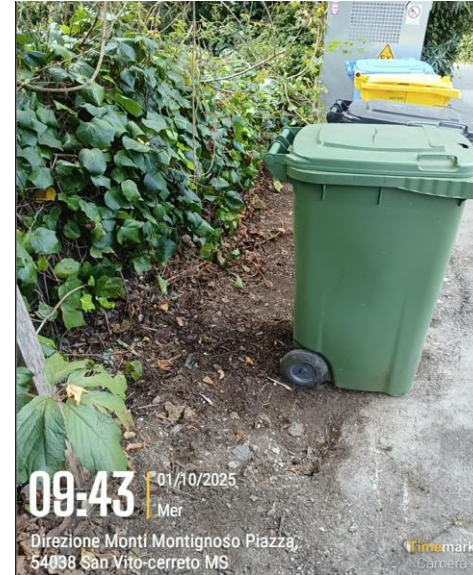


Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli sul territorio – risoluzioni criticità (2/2)



Estratto
Schede
insufficienti



Risoluzioni del
Gestore



Controllo sul servizio erogato nell'anno 2025

Controlli previsti vs Controlli effettuati

COMUNE	Ore controllo stimate (previsione)	Ore controllo svolte (consuntivo)
Altopascio	38:00:00	54:35:00
Aulla	26:00:00	29:45:00
Bagni di Lucca	14:00:00	23:50:00
Bagnone	4:00:00	5:20:00
Barga	23:00:00	23:00:00
Bibbona	8:00:00	20:10:00
Bientina	21:00:00	32:10:00
Borgo a Mozzano	16:00:00	16:00:00
Buti	13:00:00	24:10:00
Calci	15:00:00	30:55:00
Calcinaia	31:00:00	51:10:00
Camaiore	77:00:00	86:30:00
Campo nell'Elba	11:00:00	11:30:00
Camporgiano	5:00:00	5:00:00
Capannoli	15:00:00	24:20:00
Capannori	112:00:00	140:00:00
Capoliveri	9:00:00	9:35:00
Capraia Isola	1:00:00	5:30:00
Careggine	1:00:00	2:10:00
Carrara	0:00:00	0:00:00
Casale Marittimo	3:00:00	3:30:00
Casciana Terme Lari	29:00:00	30:30:00
Cascina	108:00:00	150:10:00
Casola in Lunigiana	2:00:00	4:30:00
Castelfranco di Sotto	33:00:00	45:15:00
Castellina Marittima	4:00:00	4:10:00
Castelnuovo di Garfagnana	14:00:00	14:30:00
Castelnuovo di Val di Cecina	5:00:00	6:20:00
Castiglione di Garfagnana	4:00:00	4:00:00
Cecina	68:00:00	98:10:00
Chianni	3:00:00	3:00:00
Collesalveti	40:00:00	55:30:00
Comano	2:00:00	6:00:00

COMUNE	Ore controllo stimate (previsione)	Ore controllo svolte (consuntivo)
Coreglia Antelminelli	12:00:00	27:15:00
Crespina Lorenzana	13:00:00	16:30:00
Fabbriche di Vergemoli	2:00:00	2:20:00
Fauglia	9:00:00	16:00:00
Filattiera	5:00:00	5:50:00
Fivizzano	17:00:00	29:40:00
Forte dei Marmi	16:00:00	21:30:00
Fosciandora	1:00:00	1:30:00
Fosdinovo	11:00:00	12:30:00
Galliciano	9:00:00	9:30:00
Guardistallo	3:00:00	5:15:00
Lajatico	3:00:00	4:00:00
Licciana Nardi	11:00:00	12:00:00
LIVORNO	371:00:00	471:20:00
Marciana	5:00:00	6:20:00
Marciana Marina	5:00:00	5:15:00
Massa	0:00:00	0:00:00
Massarosa	53:00:00	72:30:00
Minucciano	4:00:00	4:20:00
Molazzana	2:00:00	2:30:00
Montecarlo	11:00:00	11:45:00
Montecatini Val di Cecina	4:00:00	5:20:00
Montescudaio	5:00:00	9:45:00
Monteverdi Marittimo	2:00:00	2:15:00
Montignoso	24:00:00	33:00:00
Montopoli in Val d'Arno	27:00:00	35:00:00
Mulazzo	6:00:00	8:40:00
Orciano Pisano	2:00:00	2:30:00
Palaia	11:00:00	14:15:00
Peccioli	11:00:00	12:00:00
Pescaglia	8:00:00	8:15:00
Piazza al Serchio	5:00:00	5:40:00
Pietrasanta	55:00:00	71:15:00

COMUNE	Ore controllo stimate (previsione)	Ore controllo svolte (consuntivo)
Pieve Fosciana	5:00:00	5:00:00
PISA	216:00:00	286:20:00
Podenzana	5:00:00	5:30:00
Pomarance	13:00:00	24:35:00
Ponsacco	38:00:00	48:20:00
Pontedera	71:00:00	104:15:00
Pontremoli	17:00:00	22:00:00
Porcari	21:00:00	21:00:00
Porto Azzurro	9:00:00	12:15:00
Portoferraio	29:00:00	27:45:00
Rio	8:00:00	9:55:00
Riparbella	4:00:00	4:15:00
Rosignano Marittimo	73:00:00	102:35:00
San Giuliano Terme	74:00:00	150:45:00
San Miniato	67:00:00	88:00:00
San Romano in Garfagnana	3:00:00	3:00:00
Santa Croce sull'Arno	36:00:00	83:20:00
Santa Luce	4:00:00	4:00:00
Santa Maria a Monte	32:00:00	85:30:00
Seravezza	30:00:00	30:40:00
Sillano Giuncugnano	2:00:00	2:00:00
Stazzema	7:00:00	9:10:00
Terricciola	11:00:00	14:45:00
Tresana	5:00:00	5:45:00
Vagli Sotto	2:00:00	2:00:00
Vecchiano	29:00:00	31:10:00
Viareggio	147:00:00	184:00:00
Vicopisano	21:00:00	25:00:00
Villa Basilica	4:00:00	4:50:00
Villa Collemandina	3:00:00	3:00:00
Villafraanca in Lunigiana	11:00:00	13:00:00
Volterra	23:00:00	29:20:00
Zeri	2:00:00	3:20:00

Totale ore di controllo	2500:00:00	3413:20:00
-------------------------	------------	------------

Ulteriori attività svolte

Determine semestrali sulle penali approvate nel 2025

2° semestre 2024

DETERMINA n. 28/Direttore Generale del 24.04.2025

COMUNE dove si rileva l'inadempimento/disservizio	SOL	Penale	Oggetto della penale	Proposta penali per inadempimento/disservizio - DA RECLAMI (al netto della franchigia)
CASCINA	GEOFOR spa	PC21 - COMUNE	Mancato rispetto dei tempi di evasione previsti per l'esecuzione dei servizi a chiamata (es. ingombranti, RUP), per episodio	90,00 €
PISA	GEOFOR spa	PC22 - COMUNE	Mancato ritiro di rifiuti nei servizi a chiamata (es. ingombranti, rifiuti verdi su appuntamento registrato, pannolini-pannolini su lista, ecc.), per cause non imputabili all'utente, per singolo episodio	135,00 €
PISA	GEOFOR spa	PC11 - COMUNE	Effettuazione di turni/giri con qualità del servizio non conforme agli standard previsti (ad es. per mancato rispetto degli standard di qualità di spazzamento), per ciascun giro/turno, per ciascun Comune	450,00 €
SAN GIULIANO TERME	GEOFOR spa	PA20 - ATO	Mancato rispetto degli obblighi assunti dal Gestore con la Carta della Qualità dei Servizi, ascrivibile al Gestore stesso, per ogni infrazione	250,00 €
SAN GIULIANO TERME	GEOFOR spa	PC41 - COMUNE	Mancato rispetto dei tempi d'intervento previsti nel DTS e nella Carta della Qualità a seguito di segnalazione per disservizi, compreso l'abbandono di rifiuti purché la segnalazione di abbandono sia adeguatamente circostanziata	135,00 €
SAN GIULIANO TERME	GEOFOR spa	PC38 - COMUNE	Mancanza o irregolarità nella gestione degli accessi degli utenti che conferiscono al Centro di Raccolta, per singolo episodio	90,00 €
SAN GIULIANO TERME	GEOFOR spa	PC35 - COMUNE	Ritardato o mancato prelievo di cassoni presso i Centri di Raccolta tali da non consentire il corretto conferimento di frazioni da parte dell'utenza, per singolo episodio	90,00 €
TOTALE GENERALE				1.240,00 €

Ulteriori attività svolte

Determine semestrali sulle penali approvate nel 2025

1° semestre 2025 (1/3)

DETERMINA n. 55/Direttore Generale del 23.10.2025

COMUNE dove si rileva l'inadempimento/disservizio	Tipologia penale	Oggetto della penale	Importo penali per inadempimento/disservizi o - DA CONTROLLI (al netto della franchigia)	SOL soggetta a penale
ALTOPASCIO	PC35 - COMUNE	Ritardato o mancato prelievo di cassoni presso i Centri di Raccolta tali da non consentire il corretto conferimento di frazioni da parte dell'utenza, per singolo episodio	90,00 €	ASCIT spa
ALTOPASCIO	PC38 - COMUNE	Mancanza o irregolarità nella gestione degli accessi degli utenti che conferiscono al Centro di Raccolta, per singolo episodio	90,00 €	ASCIT spa
CASCINA	PC38 - COMUNE	Mancanza o irregolarità nella gestione degli accessi degli utenti che conferiscono al Centro di Raccolta, per singolo episodio	90,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC38 - COMUNE	Mancanza o irregolarità nella gestione degli accessi degli utenti che conferiscono al Centro di Raccolta, per singolo episodio	90,00 €	GEOFOR spa
TOTALE			360,00 €	
<i>Di cui</i>			<i>GEOFOR SpA</i>	<i>180,00 €</i>
			<i>ASCIT spa</i>	<i>180,00 €</i>

Ulteriori attività svolte

Determine semestrali sulle penali approvate nel 2025

1° semestre 2025 (2/3)

COMUNE dove si rileva l'inadempimento/disservizio	Tipologia penale	Oggetto della penale	Importo penale per inadempimento/disservizio – DA RECLAMI (al netto della franchigia)	SOL soggetta a penale
CASCINA	PC16 - COMUNE	Mancato ritiro del contenitore (sacco, mastello, bidone, ecc.) della raccolta domiciliare/prossimità, per singolo episodio	135,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC16 - COMUNE	Mancato ritiro del contenitore (sacco, mastello, bidone, ecc.) della raccolta domiciliare/prossimità, per singolo episodio	135,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC16 - COMUNE	Mancato ritiro del contenitore (sacco, mastello, bidone, ecc.) della raccolta domiciliare/prossimità, per singolo episodio	135,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC16 - COMUNE	Mancato ritiro del contenitore (sacco, mastello, bidone, ecc.) della raccolta domiciliare/prossimità, per singolo episodio	135,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC16 - COMUNE	Mancato ritiro del contenitore (sacco, mastello, bidone, ecc.) della raccolta domiciliare/prossimità, per singolo episodio	135,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC16 - COMUNE	Mancato ritiro del contenitore (sacco, mastello, bidone, ecc.) della raccolta domiciliare/prossimità, per singolo episodio	135,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC16 bis - COMUNE	Disservizi diffusi sul Comune o su una parte di esso, pari ad almeno dieci (10) disservizi accertati, riscontrabili da un incremento delle segnalazioni/reclami superiore al 30% rispetto al periodo considerato, afferenti alla medesima fattispecie (es. mancato ritiro raccolta domiciliare), per gli eventi nel loro complesso	1.350,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC18 - COMUNE	Mancata rimozione di rifiuti abbandonati a seguito di segnalazione/richiesta avanzata con le modalità indicate al Par. III.7.9, per cause imputabili al Gestore, per singolo evento	450,00 €	GEOFOR spa

Ulteriori attività svolte

Determine semestrali sulle penali approvate nel 2025

1° semestre 2025 (3/3)

COMUNE dove si rileva l'inadempimento/disservizio	Tipologia penale	Oggetto della penale	Importo penale per inadempimento/disservizio – DA RECLAMI (al netto della franchigia)	SOL soggetta a penale
SAN GIULIANO TERME	PC18 - COMUNE	Mancata rimozione di rifiuti abbandonati a seguito di segnalazione/richiesta avanzata con le modalità indicate al Par. III.7.9, per cause imputabili al Gestore, per singolo evento	450,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC2 - COMUNE	Mancata comunicazione variazione servizi	450,00 €	GEOFOR spa
SAN GIULIANO TERME	PC28 - COMUNE	Mancata consegna delle attrezzature per la raccolta (es. sacchi/contenitori/kit raccolta domiciliare, tessera magnetica, ecc.), entro i tempi indicati al paragrafo dal Par. II.2, per cause imputabili al Gestore, per singolo episodio	90,00 €	GEOFOR spa
SANTA MARIA A MONTE	PC16 bis - COMUNE	Disservizi diffusi sul Comune o su una parte di esso, pari ad almeno dieci (10) disservizi accertati, riscontrabili da un incremento delle segnalazioni/reclami superiore al 30% rispetto al periodo considerato, afferenti alla medesima fattispecie (es. mancato ritiro raccolta domiciliare), per gli eventi nel loro complesso	1.350,00 €	GEOFOR spa
SANTA MARIA A MONTE	PC34 - COMUNE	Mancato rispetto degli orari di apertura dei Centri di Raccolta, senza adeguato preavviso ad Autorità e/o Comune e/o utenza come previsto dal Par. 0 del presente Disciplinare e nella Carta dei Servizi, per singolo episodio	270,00 €	GEOFOR spa
VECCHIANO	PC11 - COMUNE	Effettuazione di turni/giri con qualità del servizio non conforme agli standard previsti (ad es. per mancato rispetto degli standard di qualità di spazzamento), per ciascun giro/turno, per ciascun Comune	450,00 €	GEOFOR spa
SERAVEZZA	PC29 - COMUNE	Mancata reperibilità del referente tecnico/capo centro, per evento	270,00 €	ERSU spa
TOTALE			5.940,00 €	
<i>Di cui</i>			<i>GEOFOR S.p.A.</i>	<i>5.670,00 €</i>
			<i>ERSU S.p.A.</i>	<i>270,00 €</i>



Ulteriori attività svolte

Analisi segnalazioni avanzate dagli utenti al Gestore anni 2023, 2024, 2025

SOL	Segnalazioni per disservizi				Abitanti residenti	N. segnalazioni per abitante '25
	anno 2023	anno 2024	anno 2025	Differenza '24 vs '25		
AAMPS spa	9.617	7.291	8.271	13%	152.914	0,05
ASCIT spa	11.726	10.779	11.844	10%	109.470	0,11
ERSU spa	8.333	6.890	8.888	29%	111.180	0,08
ESA spa	4.388	4.179	5.591	34%	29.432	0,19
GEA srl	0	9	0	-100%	26.195	-
GEOFOR spa	22.942	27.809	40.115	44%	391.421	0,10
Lunigiana Ambiente srl	419	399	397	-1%	53.287	0,01
REA spa	4.223	3.408	4.654	37%	102.193	0,05
SEA Ambiente spa	1.480	1.454	2.024	39%	62.169	0,03
RetiAmbiente spa	63.128	62.218	81.784	31%	1.038.261	0,08

Fonte: RetiAmbiente spa

- Sono comprese le segnalazioni pervenute al numero verde, oppure tramite e-mail oppure App.
- Non sono comprese le «segnalazioni per riparazione attrezzatura».
- Non sono comprese le «segnalazioni per abbandono di rifiuti» (non costituiscono «disservizi» ai sensi del TQRIF)

Suggerimento ai Comuni di promuovere l'utilizzo dei canali di segnalazione/reclamo del Gestore:

- possibilità di controllo in tempo reale e riscontro (a breve anche con foto).
- coerenza con regolazione ARERA.

Ulteriori attività svolte

Indagine soddisfazione utenti: è stata realizzata nel corso del 2025 dalla ditta Lattanzio Kibs (Milano). I risultati sono stati presentati all'Assemblea di dicembre e tutti gli elaborati sono pubblicati nella sezione «area riservata» del sito www.atotoscanacosta.it.

Il Gestore ha predisposto un «Piano di Interventi migliorativi» trasmesso in data 27.04.2026 ad ATO per sopperire alle principali criticità emerse dall'indagine stessa, ed appena concluse le opportune verifiche il «Piano» verrà trasmesso ai Comuni.

Carte della Qualità: nel mese di dicembre 2025 sono state aggiornate le Carte della Qualità per ogni ambito tariffario (Comune) contenenti adeguamenti dovuti a modifiche intervenute nel Contratto di Servizio e nel Disciplinare tecnico.

Programma dei controlli: il Programma dei controlli per il 2026, anche alla luce delle modifiche introdotte dalla Delibera ARERA 374/2025/R/rif (art. 57 bis TQRIF), ha dovuto includere anche le attività di verifica e validazione dei dati TQRIF trasmessi dal Gestore e dai Comuni (ove gestori della TARI) da parte dell'ETC (ATO) – scadenza 15 maggio 2026.

Protocollo d'Intesa sui rifiuti abbandonati su strade provinciali: il Protocollo firmato il 12 febbraio 2025 è attualmente vigente. Nel corso del 2026 verrà svolta una verifica sulla corretta applicazione.

Al momento si riscontra un apprezzamento per chiarezza su responsabilità e procedure. Scaricabile dal sito www.atotoscanacosta.it nella sezione «Servizio gestione rifiuti».

E' stato avviato un confronto con ANAS per verificare eventuali accordi simili per le strade statali.

Sistema Duale di controllo (1/4)

Gruppo Tecnico sul Controllo

Svolti n. 18 incontri (il prossimo convocato per il 08.05.2026).

Comitato tecnico nazionale sui «Sistemi Informativi»

In seno ad ANEA è stato promosso da ATO Toscana Costa un Comitato Tecnico con l'obiettivo di definire delle «Linee Guida» nazionali sui Sistemi Informativi.

Ne fanno parte molti Enti di Governo d'Ambito: ATERSIR Emilia Romagna, ATO Toscana Sud, AURI Umbria, AGIR Abruzzo, AUSIR Friuli VG, Città Metropolitana di Genova, ATA Ancona, Cons. Bacino Padova, Cons. Bacino Venezia.

Implementazione già effettuata del Sistema Duale nelle SOL

GEOFOR, ESA, REA, ASCIT e SEA Ambiente, per un totale di 61 Comuni su 99 (serviti attualmente da RetiAmbiente).

GEA e RetiAmbiente Carrara già attivo, in corso la pubblicazione per ATO e Comuni (con webinar).

AAMPS attivi indicatori TQRIF, in corso valutazioni tecniche per implementazione CRM.

Sistema Duale di controllo (2/4)

APP per operatori («WasteWork mobile»)

Avvio sperimentazione presso alcuni operatori della SOL REA a fine aprile '26, Prevista la pubblicazione su *Play store* a giugno '26 (adottabile dalle SOL che usano il modulo CRM: GEOFOR, REA, ESA, SEA Ambiente a breve).

Consente di dematerializzare il «rapporto di lavoro» compreso il caso delle attività prenotabili (on-demand) con l'elenco dei ticket, cambio stato, e registrazione foto prima e dopo la presa. Non è ancora presente la gestione degli abbandoni perché prima va definito un processo standard univoco in tutte le SOL.

APP per utenti («Rciclo»)

Completamente nuova, nuovo sistema di registrazione realizzato sulla base delle banche dati TARI. A breve una versione da testare, ma verrà pubblicata solo quando supererà test approfonditi su Android e iOS (probabilmente dopo estate 2026).

Georeferenziazione

Per la georeferenziazione dei servizi sono in corso le procedure per importare tutti i percorsi (anagrafiche percorsi) e questa attività è prevista nella prima parte di maggio '26.

Nel frattempo vanno avanti i montaggi dei GPS nelle SOL ove sussiste un accordo sindacale.

Sistema Duale di controllo (3/4)

Comuni che hanno attivato l'accesso al Sistema Duale

1	ALTOPASCIO
2	BAGNI DI LUCCA
3	BARGA
4	BIENTINA
5	BUTI
6	CALCI
7	CALCINAIA
8	CAPANNOLI
9	CAPANNORI
10	CASCIANA TERME LARI
11	CASCINA
12	CASTELFRANCO DI SOTTO
13	CHIANNI
14	COLLESALVETTI
15	COREGLIA ANTELMINELLI
16	CRESPINA LORENZANA
17	FAUGLIA
18	LAJATICO
19	LIVORNO (solo indicatori TQRIF)
20	MARCIANA MARINA

21	MONTECATINI VAL DI CECINA
22	MONTOPOLI VAL D'ARNO
23	ORCIANO PISANO
24	PESCAGLIA
25	PISA
26	POMARANCE
27	PONSACCO
28	PONTEDERA
29	PORCARI
30	RIO
31	RIPARBELLA
32	ROSIGNANO MARITTIMO
33	SAN GIULIANO TERME
34	SAN MINIATO
35	SANTA CROCE SULL'ARNO
36	SANTA MARIA A MONTE
37	SILLANO GIUNCUGNANO
38	VECCHIANO
39	VIAREGGIO

Fonte: RetiAmbiente spa

Sistema Duale di controllo (4/4)

Import banche dati TARI attivato

SOL	COMUNE
GEOFOR	BIENTINA
GEOFOR	CAPANNOLI
GEOFOR	CASCINA
GEOFOR	MONTOPOLI
GEOFOR	SAN GIULIANO TERME
GEOFOR	SANTA CROCE SULL'ARNO
GEOFOR	VECCHIANO
GEOFOR	CRESPINA LORENZANA
GEOFOR	BUTI
GEOFOR	CALCI
GEOFOR	CALCINAIA
GEOFOR	FAUGLIA
GEOFOR	PALAIA
GEOFOR	PISA
GEOFOR	PONSACCO
GEOFOR	PONTEDERA
GEOFOR	SAN MINIATO
GEOFOR	SANTA MARIA A MONTE
GEOFOR	VICOPIANO
GEOFOR	CASCIANA TERME - LARI

SOL	COMUNE
REA	COLLESALVETTI
REA	VOLTERRA
REA	BIBBONA
REA	CECINA
REA	ROSIGNANO MARITTIMO
REA	CASALE MARITTIMO
REA	CASTELLINA MARITTIMA
REA	CASTELNUOVO VAL DI CECINA
REA	GUARDISTALLO
REA	MONTECUDAIO
REA	MONTEVERDI MARITTIMO
REA	ORCIANO PISANO
REA	POMARANCE
REA	RIPARBELLA
SEA	VIAREGGIO
ASCIT	BORGIO A MOZZANO
ASCIT	CAPANNORI
ASCIT	MONTECARLO
ASCIT	PORCARI

Gestione tariffa svolta dal Gestore

CAPANNORI
 MONTECARLO
 CASALE M.MO
 GUARDISTALLO
 SAN GIULIANO TERME (in corso)
 CALCI
 BORGIO A MOZZANO
 POMARANCE
 RIPARBELLA
 VICOPIANO

Tariffa corrispettiva

Fonte: RetiAmbiente spa



Principali attività da svolgere

Principali attività da svolgere

Aggiornamento Regolamento Tipo igiene urbana

Il «Regolamento Tipo» approvato in Assemblea nel 2022 necessita di alcuni aggiornamenti dovuti a modifiche (lievi) al Contratto di Servizio ed al Disciplinare Tecnico e ad nuove disposizioni normative (es. in tema di abbandono rifiuti).

Nuovo Regolamento di Ambito per la gestione dei Centri di Raccolta

Il nuovo Decreto del MASE, che sostituirà il DM 8 aprile 2008 e s.m.i sulla gestione dei CdR, è previsto in pubblicazione da parte del Ministero a breve.

Qualora confermato, esso prevede che l'Ente di Governo d'Ambito predisponga un Regolamento unico di ambito per la gestione dei Centri di Raccolta.

Sarà prevista una fase di consultazione e confronto con il Gestore e con i Comuni.

Servizio Controllo e tutela del Consumatore

Resp.le Dr. Roberto Nieri – 0586-214424

Istr. Geom. Isaac Marconcini – 0586-214427

Posta elettronica: controllo@atotoscanacosta.it

Sito internet: www.atotoscanacosta.it