



AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001 – ISO 14001

La Nettatutto s.r.l.
Via Don Gnocchi 22
20838 Renate (MB)
Tel. 036292361 Fax 0362925276
Web site [http:// www.nettatutto.it](http://www.nettatutto.it) e-mail ecologia@nettatutto.it

CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

COMUNE DI SECUGNAGO

Sommario

PREMESSA.....	2
CONTATTI DEI GESTORI	2
DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITA'	3
PRINCIPI FONDAMENTALI	4
MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI.....	4
RACCOLTE DOMICILIARI	5
SPAZZAMENTO STRADALE.....	5
RITIRO DOMICILIARE DI RAEE E INGOMBRANTI.....	5
CENTRO DI RACCOLTA	6



AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001 – ISO 14001

La Nettatutto s.r.l.
Via Don Gnocchi 22
20838 Renate (MB)
Tel. 036292361 Fax 0362925276
Web site [http:// www.nettatutto.it](http://www.nettatutto.it) e-mail ecologia@nettatutto.it

PREMESSA

In ottemperanza alla delibera ARERA 15/2022/R/rif recante nell'allegato A il testo unico per la regolazione della qualità del servizio di rifiuti urbani (TQRIF), il comune di Secugnago e il relativo servizio integrato di gestione dei rifiuti si posiziona nello Schema I – Livello qualitativo minimo, i cui obblighi di servizio (Contrattuali e Tecnici) riferiti ad entrambi i gestori (COMUNE DI SECUGNAGO - LA NETTATUTTO SRL) di cui alla Tabella 2

Pertanto è stata emessa e aggiornata la presente Carta della Qualità.

Tenuto conto che per la gestione del servizio di rifiuti urbani è assegnato a soggetti distinti si definisce quanto segue:

- Il COMUNE DI SECUGNAGO in qualità di gestione dell'attività di gestione e tariffe e rapporto con gli utenti si occupa di:
 - attivazione, variazione o cessazione del servizio
 - ai reclami, alle richieste scritte di informazioni attinenti alla TARI
 - alle richieste di rettifica degli importi addebitati
 - ai punti di contatto con l'utente quali, gli sportelli fisici, lo sportello online ed il servizio telefonico
 - alle modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti
 - prenotazione per il servizio di prelievo a domicilio di INGOMBRANTI e RAEE

- LA NETTATUTTO SRL in qualità di gestione del servizio di Igiene Urbana, in particolare:
 - raccolta porta a porta
 - spazzamento strade
 - trasporto e conferimento dei rifiuti
 - gestione della piazzola ecologica
 - servizio di prelievo a domicilio di INGOMBRANTI e RAEE
 - reclami inerenti i servizi di propria competenza (raccolta porta a porta, spazzamento)

CONTATTI DEI GESTORI

COMUNE DI SECUGNAGO

Sede legale: Piazza Matteotti, 9 26826 Secugnago (LO)

Tel. 0377 807005- 0377 807840

E-mail: info@comune.secugnago.lo.it



AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001 – ISO 14001

La Nettatutto s.r.l.
Via Don Gnocchi 22
20838 Renate (MB)
Tel. 036292361 Fax 0362925276
Web site [http:// www.nettatutto.it](http://www.nettatutto.it) e-mail ecologia@nettatutto.it
Pec: comune.secugnago@pec.regione.lombardia.it

PRENOTAZIONI RITIRO INGOMBRANTI / RAEE A CHIAMATA:

Email: areatecnica@comune.secugnago.lo.it oppure

Tel. 0377 807005 int. 5 il mercoledì o il sabato mattina

LA NETTATUTTO SRL

Sede legale: Via Don Gnocchi 22, Renate MB

Sede operativa: Via Enrico Fermi 11, Ospedaletto L.no LO

Numero Verde 800.700.667

E-mail: tecnico@nettatutto.it

Pec: nettatutto@promopec.it

Indirizzo piazzola ecologica: Via Mazzini – 26826 Secugnago LO

Orari apertura Piazzola Ecologica

MARTEDI': 14:00 – 17:00

GIOVEDI': 14:00 – 17:00

SABATO: 9:00 – 12:00 / 14:00 – 17:00

DOVE TROVARE LA CARTA DELLA QUALITA'

La presente Carta della Qualità è a disposizione di tutti ed è possibile trovarla presso i siti di web del Comune di Secugnago (www.comune.secugnago.lo.it) e de LA NETTATUTTO SRL (www.nettatutto.it)



AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001 – ISO 14001

La Nettatutto s.r.l.
Via Don Gnocchi 22
20838 Renate (MB)
Tel. 036292361 Fax 0362925276
Web site [http:// www.nettatutto.it](http://www.nettatutto.it) e-mail ecologia@nettatutto.it

PRINCIPI FONDAMENTALI

Uguaglianza ed imparzialità

Nell'erogazione del servizio, i gestori si impegnano a rispettare i principi di uguaglianza e di imparzialità nei confronti di tutti gli utenti garantendo uguale trattamento sia tra le diverse aree geografiche, categorie o fasce di clienti. I Gestori garantiscono di non applicare distinzioni per motivi di sesso, razza, lingua, religione e opinione politica.

Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza

Il Gestore LA NETTATUTTO possiede le seguenti certificazioni:

- ISO 9001:2015 – CERTIFICAZIONE DELLA QUALITA'
- ISO 14001:2015 – CERTIFICAZIONE AMBIENTALE
- ISO 45001:2018 – CERTIFICAZIONE SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO

È possibile consultare la politica del sistema di gestione integrata sul sito www.nettatutto.it/download

Continuità del servizio

Il servizio oggetto della presente Carta della Qualità è considerato un servizio pubblico che non può essere sospeso o abbandonato, salvo causa di forza maggiore. Per questo motivo i Gestori si impegnano ad erogare un servizio continuo e regolare e ad adottare i provvedimenti necessari per ridurre al minimo eventuali disservizi.

MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEI SERVIZI DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

Il calendario annuale, distribuito gratuitamente agli utenti e disponibile sul sito del comune, è comprensivo di:

- giorni di raccolta per tipologia di rifiuto differenziato
- giorni dello spazzamento
- giorni per il ritiro domiciliare di RAEE e ingombranti
- orari di apertura del Centro di Raccolta



La Nettatutto s.r.l.
Via Don Gnocchi 22
20838 Renate (MB)
Tel. 036292361 Fax 0362925276
Web site [http:// www.nettatutto.it](http://www.nettatutto.it) e-mail ecologia@nettatutto.it



AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001 – ISO 14001

RACCOLTE DOMICILIARI

Si riporta di seguito la frequenza del servizio di raccolta differenziata porta a porta stabilita dal contratto vigente

	<i>RACCOLTA</i>	<i>FREQUENZA</i>
	<i>SECCO</i>	SETTIMANALE
	<i>CARTA</i>	SETTIMANALE
	<i>VETRO E LATTINE</i>	SETTIMANALE
	<i>UMIDO</i>	BISETTIMANALE
	<i>PLASTICA</i>	SETTIMANALE

I servizi sono svolti in fascia diurna e i giorni sono prestabiliti e riportati nel calendario.

SPAZZAMENTO STRADALE

Il servizio viene reso ordinariamente nella giornata del sabato. È possibile ritrovare il programma annuale sul calendario del servizio di igiene urbana.

RITIRO DOMICILIARE DI RAEE E INGOMBRANTI

Gli utenti possono fare richiesta per ritiro domiciliare di RAEE e ingombranti tramite email all'indirizzo areatecnica@comune.secugnago.lo.it oppure tramite chiamata al numero Tel. 0377 807005 int. 5 il mercoledì o il sabato mattina.

Nella richiesta dovranno essere riportati cognome e nome del richiedente, numero di telefono e indirizzo del luogo di ritiro.



La Nettetutto s.r.l.
Via Don Gnocchi 22
20838 Renate (MB)
Tel. 036292361 Fax 0362925276
Web site [http:// www.nettatutto.it](http://www.nettatutto.it) e-mail ecologia@nettatutto.it



AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001 – ISO 14001

CENTRO DI RACCOLTA

Per gli utenti è possibile conferire i propri rifiuti domestici all'area attrezzata presente all'indirizzo Via Mazzini – 26826 Secugnago LO secondo i seguenti orari

MARTEDI': 14:00 – 17:00

GIOVEDI': 14:00 – 17:00

SABATO: 9:00 – 12:00 / 14:00 – 17:00

Di seguito sono riportati i rifiuti conferibili nell'area attrezzata

- Monitor e TV
- Frigoriferi
- Piccoli elettrodomestici
- Lavatrici
- Oli e grassi commestibili
- Oli esausti
- Batterie e accumulatori
- Toner per stampa esauriti
- Vernici
- Pile esauste
- Lampade al neon
- Medicinali scaduti
- Vetro
- Ferro e metallo
- Legno
- Imballaggi in carta
- Rifiuti ingombranti
- Verde
- Inerti