



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](mailto:ecologia@nettatutto.it)



AZIENDA CERTIFICATA ISO 9001 – ISO 14001

## CARTA DELLA QUALITA'

DEL SERVIZIO DI IGIENE URBANA

COMUNE DI TURANO LODIGIANO

### 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](mailto: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 TURANO L.NO 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 TURANO L.NO - 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 TURANO L.NO 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
  
- 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
  - reclami inerenti i servizi di propria competenza (raccolta porta a porta, spazzamento)

## **CONTATTI DEI GESTORI**

COMUNE DI TURANO L.NO

Sede legale: Piazza XXV Aprile, 26828 TURANO L.NO (LO)

Tel. 0377 948302

E-mail: [anagrafe@comune.turanolodigiano.lo.it](mailto:anagrafe@comune.turanolodigiano.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](mailto:ecologia@nettatutto.it)  
Pec: [comune.turanolodigiano@pec.regione.lombardia.it](mailto:comune.turanolodigiano@pec.regione.lombardia.it)

PRENOTAZIONI RITIRO INGOMBRANTI A CHIAMATA:

Tel. 0377 948302 int. 4 il lunedì o il sabato dalle 10:00 alle 12:00

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](mailto:tecnico@nettatutto.it)

Pec: [nettatutto@promopec.it](mailto:nettatutto@promopec.it)

Indirizzo piazzola ecologica: Via Vecchia Cremonese – 26828 TURANO L.NO LO

Orari apertura Piazzola Ecologica

MERCOLEDI': 9:00 – 12:00

SABATO: 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 il sito web de LA NETTATUTTO SRL  
([www.nettatutto.it](http://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](mailto: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](http://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 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](mailto: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 FREQUENZA</i>	
<i>SECCO</i>	SETTIMANALE
<i>CARTA</i>	QUINDICINALE
<i>VETRO E LATTINE</i>	QUINDICINALE*
<i>UMIDO</i>	BISETTIMANALE
<i>PLASTICA</i>	QUINDICINALE

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

\*RACCOLTA SETTIMANALE VETRO SOLO PER ATTIVITA' COMMERCIALI

## SPAZZAMENTO STRADALE

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

## RITIRO DOMICILIARE DI INGOMBRANTI

Gli utenti possono fare richiesta per ritiro domiciliare di ingombranti tramite chiamata al numero tel. 0377 948302 int. 4 il lunedì o il sabato dalle 10:00 alle 12:00

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](mailto: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 Vecchia Cremonese – 26828 TURANO L.NO LO secondo i seguenti orari

MERCOLEDI': 9:00 – 12:00

SABATO: 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