



CARTA DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO INTEGRATO DI GESTIONE
DEI RIFIUTI URBANI
COMUNE DI NETTUNO
Delibera ARERA 15/2022/R/rif e Allegato A (TQRIF)

18 DICEMBRE 2025

TEKNEKO SISTEMI ECOLOGICI SRL
Via T. Edison, 27 67051 Avezzano (AQ)
www.tekneko.com

Sommario

1	Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio	2
2	Principali riferimenti normativi	2
3	Informazioni sui gestori	3
3.1	Scelta dello schema di servizio.....	4
3.2	Certificazioni adottate dal gestore dei servizi di igiene urbana.....	5
3.3	Il gestore della Tariffazione dei rifiuti Comune di Nettuno	5
4	Territorio servito.....	7
5	Principi ai quali si ispira il gestore dei servizi di igiene urbana nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi.....	8
6	Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione.....	9
6.1	Servizi di raccolta	9
6.1.1	La Raccolta "Porta a Porta"	9
6.2	raccolta a chiamata	9
6.3	Raccolta ingombranti e RAEE	10
6.4	Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)	10
6.5	Il servizio di spazzamento	10
6.6	Lavaggio strade	10
6.7	Centro di Raccolta Comunale (CDR).....	10
7	Pronto Intervento	11
8	Trasparenza	11
9	Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni	13
10	Privacy	15
	11. Validità della carta del servizio	15
11	Accesso alle informazioni	15
11.1	Accesso alle informazioni della Tekneko	15
	E-mail Tekneko	15
11.2	Sito WEB Tekneko	15
11.3	App Tekneko del cittadino	16
11.4	Contatti Tekneko.....	17
11.5	Centro Servizi Tekneko.....	17

1 Che cos'è e a cosa serve la carta di qualità del servizio

La Carta della qualità del servizio è il documento con cui il soggetto gestore sancisce il proprio **impegno ad assicurare ai cittadini-utenti un determinato livello di qualità delle prestazioni erogate**, in modo da garantire la chiarezza del rapporto e il miglioramento continuo del servizio.

La Carta è però anche uno **strumento di comunicazione**, il cui fine è di implementare la qualità dei servizi pubblici erogati anche attraverso una maggiore **informazione e partecipazione** degli utenti destinatari degli stessi, che da attori passivi dei servizi medesimi ne diventano parte attiva nelle forme e nei limiti previsti dalla normativa vigente e specificate dalla Carta stessa, dal Regolamento comunale in materia di accesso e partecipazione, etc.

2 Principali riferimenti normativi

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, *“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*; all'art. 2 istituisce il Comitato permanente per la Carta dei servizi pubblici e prevede l'introduzione di standard di qualità.
- Decreto-legge 12 maggio 1995, n. 163 *“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni”*, convertito con modificazioni dalla L. 11 luglio 1995, n. 273; all'art. 2 dispone l'emanazione di schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici tramite decreti del Presidente del Consiglio dei Ministri e l'adozione di tali schemi da parte delle pubbliche amministrazioni entro 120 giorni dalla stessa pubblicazione.
- Legge 14 novembre 1995, n.481; affida ad ARERA il compito - tra gli altri - di promuovere la tutela degli interessi di utenti e consumatori, tenuto conto della normativa comunitaria in materia e degli indirizzi di politica generale formulati dal Governo, nonché di contemperare, nella definizione del sistema tariffario, gli obiettivi economico-finanziari dei soggetti esercenti il servizio con gli obiettivi generali di carattere sociale.
- Legge 24 dicembre 2007, n. 244 *“Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)”*; in particolare, all'art. 1, comma 461, si prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la Carta dei Servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza.
- Legge 24 marzo 2012, n. 27. Conversione, con modificazioni, del decreto-legge 24 gennaio 2012, n. 1, *“Misure urgenti in materia di concorrenza, liberalizzazioni e infrastrutture”*.
- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 sul Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni.
- Legge 27 dicembre 2017, n. 205 *“Bilancio di previsione dello Stato per l'anno finanziario 2018 e bilancio pluriennale per il triennio 2018-2020”*; ha assegnato ad ARERA funzioni di regolazione e controllo in materia di rifiuti urbani, precisando che tali funzioni sono attribuite *“con i medesimi poteri e nel quadro dei principi, delle finalità e delle attribuzioni, anche di natura sanzionatoria, stabiliti dalla legge 481/95”*.
- Delibera ARERA 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif sulla Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

3 Informazioni sui gestori

La tabella individua i gestori di riferimento di ciascun servizio facente parte la gestione integrata dei rifiuti urbani.

SERVIZI		GESTORE
TARI		Comune di Nettuno
Servizi di Igiene urbana	Raccolta e trasporto	Tekneko Sistemi Ecologici srl
	Spazzamento e lavaggio strade	Tekneko Sistemi Ecologici srl

Il gestore del servizio integrato dei rifiuti urbani a Nettuno è Tekneko Sistemi Ecologici Srl, di cui di seguito si riporta una breve descrizione.

PUNTI DI CONTATTO CON L'UTENTE TEKNEKO	
NUMERO VERDE servizio clienti	800.272.670 Attivo dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle 14:00.
Email	nettuno@tekneko.com
Sito web	https://tekneko.it/comune/nettuno
App smartphone	
Ecosportello	<u>Indirizzo</u> Via Santa Maria Goretti - Km 18.300 - Nettuno (RM) <u>orari di apertura</u> Il lunedì e il venerdì dalle ore 08:30 alle 12:30. Il martedì, mercoledì e giovedì dalle ore 13:00 alle 17:00. Recandosi all'ecosportello, il Cittadino potrà: richiedere tutte le informazioni inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta; effettuare segnalazioni; ritirare il kit dei mastelli; effettuare sostituzioni dei mastelli a causa di rottura e/o di furto; richiedere il mastello, per la raccolta di pannolini e pannoloni; richiedere la compostiera, per la pratica del compostaggio domestico; prenotare il servizio a domicilio di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature; ritirare i sacchetti biodegradabili e compostabili, idonei per la raccolta del rifiuto umido-organico; ritirare l'Ecocalendario dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.

Sul sito della Tekneko <https://tekneko.it/comune/nettuno> è disponibile la seguente modulistica e materiale informativo:

- Modulo reclamo/richiesta informazioni;
- Modulo richiesta contenitore pannolini e pannoloni;
- Modulo richiesta compostiera;

- Modulo richiesta integrazione/variazione contenitore raccolta porta a porta;
- Modulo denuncia furto contenitore;
- Modulo variazione utenza;
- Modulo dismissione utenza;
- Modulo richiesta contenitori condominiali;
- Guida alla raccolta differenziata;
- Ecocalendari raccolta differenziata;
- Altro materiale informativo.

3.1 Scelta dello schema di servizio

Ai sensi della Delibera ARERA n.15/2022 “Regolazione della Qualità del Servizio di Gestione dei Rifiuti Urbani”, di seguito anche TQRIF, l’Impresa Appaltatrice è tenuta al rispetto degli standard di qualità contrattuale o tecnica secondo lo Schema Regolatorio I di cui all’art. 3 della citata Delibera, computati su base annua, a partire dal primo anno solare successivo all’avvio della fase a regime.

La Società **Tekneko Sistemi Ecologici Srl**, con sede legale ad Avezzano, opera nel settore dell'igiene urbana dal 1985. Dal 1996 i f.lli Umberto e Tonino Di Carlo sono gli unici soci proprietari della Tekneko Sistemi Ecologici Srl.

L’oggetto sociale è incentrato sullo sviluppo ed esecuzione di tutte le attività legate alla raccolta, trasporto e smaltimento dei rifiuti. La Società Tekneko Sistemi Ecologici Srl è una struttura tecnologica, certificata, di altissimo livello, specializzata nell’erogazione di una vasta gamma di servizi professionali per le utenze civili, aziendali e industriali. È una realtà aziendale formata da uno staff dirigenziale con profili tecnici-amministrativi e personale altamente qualificato inserito in specifiche aree di competenza.

La struttura conta più di 875 dipendenti e dispone di un parco mezzi tecnologicamente avanzato e completo per tutta la gamma dei servizi ambientali, con oltre 770 mezzi.

Tekneko è iscritta all’Albo Nazionale delle imprese che effettuano la gestione dei rifiuti al numero di iscrizione AQ 220\O per le seguenti Categorie:

• **Categoria 1 Classe A;** • **Categoria 4 Classe C;** • **Categoria 5 Classe C;** • **Categoria 8 Classe C;** • **Conto Proprio ai sensi dell’art. 212 del D.lgs. 152/2006.**

Inoltre, **Tekneko** dispone ad Aielli (AQ) dell’impianto di un compostaggio, dal quale dai rifiuti organici vengono prodotti fertilizzanti per terreni e biometano.

Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni, attraverso la qualità che è da sempre alla base delle procedure aziendali e tramite appositi corsi di formazione del personale che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell’Ambito dei rispettivi ruoli.

I servizi per gli enti pubblici - Tekneko è in grado di offrire ai propri clienti una vasta gamma di servizi, fra i quali:

- | | |
|--|--|
| - Progettazione e ottimizzazione di sistemi di raccolta rifiuti solidi urbani ed assimilabili; | - Gestione Centri di raccolta Comunali (ai sensi del DM 08/04/08 e s.m.i. – DM 13/05/09) |
| - Raccolta porta a porta presso le UD e UND; | - Gestione Centro servizi; |
| - Raccolta stradale da cassonetti tradizionale e con mono-operatori; | - Servizio di spazzamento: Pulizia griglie, caditoie; |
| - Raccolta pile esauste, farmaci, prodotti T/F; | - Servizio diserbo; |
| - Raccolta rifiuti ingombranti e RAEE; | - Derattizzazione; |
| - Raccolta rifiuti verde; | - Disinfezione e disinfestazione; |
| - Raccolta oli vegetali esausti; | - Lavaggio strade; |
| - Raccolta e pulizia presso mercati settimanali, | - Pulizia arenili liberi; |

- fiere ed altre;
- Bonifica depositi incontrollati di rifiuti;
- Manifestazioni;
- Lavaggio cassonetti;
- Comunicazione ambientale;
- Compostaggio domestico;
- Manutenzione e pulizia di giardini, corsi d'acqua, sentieri e verde pubblico in generale;
- Pulizia di arenili, strade, piazze, cigli stradali;
- sterilizzazione di terreni e ambienti; spurgo di pozzi neri;
- Rimozione siringhe, carcasse;
- Sgombro neve;
- Cestini gettacarte.
- Nolo a caldo di mezzi ed attrezzature per servizi di igiene urbana, movimento terra, gestione impianti di riciclaggio rifiuti - costruzione e gestione discariche - servizi di gestione cimiteriali.
- Noleggio mezzi ed attrezzature per l'igiene urbana e raccolta rifiuti.
- Spalatura e rimozione neve da strade, marciapiedi piazzali ed in genere aree pubbliche e private.

Tekneko negli anni ha conseguito una costante crescita aziendale, una grande capacità di porsi nuovi traguardi e arrivare a identificarsi come un soggetto imprenditoriale di spicco nel settore dell'igiene ambientale, considerando che è gestore del servizio in 40 Comuni in Abruzzo, Lazio, Marche e Puglia.

L'esperienza acquisita in un ambito territoriale nel quale opera da anni è garanzia di una perfetta conoscenza della specifica realtà.

3.2 Certificazioni adottate dal gestore dei servizi di igiene urbana

La **qualità** è da sempre alla base delle procedure aziendali di Tekneko, qualità intesa come certezza di affidabilità, efficacia, professionalità, conoscenza della materia, controllo giornaliero dei servizi eseguiti per conto dei nostri clienti. Il sistema di qualità aziendale della Tekneko è in possesso delle seguenti certificazioni:

UNI EN ISO 9001:2015 certificato n. 1688/99/S (sistema di gestione della qualità);

UNI EN ISO 14001:2015 certificato n. EMS-2259/S (sistema di gestione ambientale);

ISO 45001:2018 certificato n. OHS-454 (sistema di gestione salute e sicurezza sul lavoro);

ISO 37001:2016 certificato n. ABMS-320/22 (sistema di gestione per l'anticorruzione);

SA 8000:2014 certificato n. SA-1265 (responsabilità sociale d'impresa);

Modello Organizzativo e di Gestione ex D.lgs. 231/01.

PDR 125/22 con certificazione n. PDR 125-367/24 (Parità di genere)

Registrazione EMAS n. IT-002248 (Eco-Management and Audit Scheme) deliberata dal comitato ISPRA per l'Ecolabel

PDR 125/22 con certificazione n. PDR 125-367/24

Inoltre a Tekneko è stato attribuito il Rating di Legalità con punteggio ★★★

Nell'ambito dell'Azienda esiste una specifica struttura di **controllo della qualità**. Costante è l'attenzione che Tekneko riserva alla crescita e al miglioramento delle proprie prestazioni. Ingenti risorse vengono dedicate alla **formazione del personale** tramite appositi corsi che hanno l'obiettivo di formare, coinvolgere e responsabilizzare tutti gli addetti nell'ambito dei rispettivi ruoli.

3.3 Il gestore della Tariffazione dei rifiuti Comune di Nettuno

Il Comune di Nettuno (RM) è il gestore della tariffazione e si occupa dell'applicazione e della riscossione della tassa.

La tariffa sul servizio o tassa sui rifiuti, istituita ai sensi dell'art. 1 della L. n. 147/2013 è il tributo destinato alla copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani. La TARI, quindi, è la tariffa dovuta da chiunque possieda o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte, a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani. La TARI dovuta dagli utenti di ogni Comune è determinata annualmente, in ossequio al Contratto di Servizio e al MTR-3 ARERA, sulla base del Piano Finanziario redatto dai gestori, validato dall'Autorità d'Ambito e approvato in via definitiva da ARERA. Il suo ammontare complessivo viene ripartito fra gli utenti domestici e non domestici sulla base di apposita delibera di Consiglio Comunale, con la quale vengono approvate le tariffe.

L'Ufficio Tributi si occupa della corretta gestione dei tributi di competenza del Comune e cura i rapporti con i contribuenti secondo i principi stabiliti dalla Legge 27 luglio 2000 n. 12 "Statuto dei diritti del contribuente", modificato con Decreto Legislativo n. 219/2023.

L'Ufficio svolge altresì l'attività di accertamento, funzione obbligatoria per legge, condotta allo scopo di far emergere situazioni di evasione o di elusione delle imposte ed ogni elemento utile al recupero tributario, perseguendo il fine ultimo dell'equità e della giustizia fiscale.

Nell'ambito di tale attività cura anche il contenzioso di fronte alle Corti di Giustizia Tributaria. Per i tributi affidati in concessione a soggetti esterni, la titolarità del tributo rimane comunque al Comune che esercita il suo controllo nei confronti del soggetto gestore.

Il Comune, nei limiti previsti dalla legge, definisce con propri provvedimenti le norme per l'applicazione dei tributi nonché le relative tariffe ed aliquote.

Gli obiettivi che l'Ufficio si prefigge sono:

- **L'acquisizione delle risorse necessarie al funzionamento dell'Ente e all'erogazione dei servizi**

Tale obiettivo viene raggiunto riducendo al minimo i costi di riscossione diretti ed indiretti a carico del contribuente

- **L'equa ripartizione della tassazione**

Il Servizio Tributi procede a ridurre sensibilmente l'evasione mediante controlli incrociati. In tal modo viene garantito il principio secondo il quale "si deve far pagare tutti per pagare tutti meno".

- **La semplificazione degli adempimenti posti a carico dei cittadini**

All'interno del sito internet comunale, i cittadini possono reperire la modulistica e le informazioni necessarie per il corretto assolvimento degli adempimenti previsti dalla legge e dai regolamenti. Si promuove l'utilizzo di sistemi di erogazione dei servizi on line per l'ampliamento dei canali di fruizione degli stessi e per la riduzione dei tempi di accesso.

- **La tempestività della risposta**

Il personale del Servizio Tributi garantisce in tempi rapidi la risposta ai dubbi sull'applicabilità dei tributi comunali sia direttamente allo sportello che mediante posta elettronica o canali online.

- **La trasparenza dell'azione amministrativa e la partecipazione dei cittadini**

Tutti gli atti normativi e tariffari di competenza del Servizio Tributi e la relativa modulistica sono resi pubblici sul sito internet. Al fine di prevenire l'insorgenza di controversie, viene garantita la partecipazione dei cittadini instaurando con i contribuenti rapporti improntati ai principi di correttezza, collaborazione e trasparenza.

L'attività svolta dal Servizio Tributi è finalizzata all'acquisizione delle risorse di cui il Comune necessita per il parziale finanziamento delle proprie spese volte all'erogazione dei servizi alla collettività.

Parallelamente a questa azione istituzionale e nell'intento di agevolare il contribuente nell'assolvimento degli obblighi a suo carico, gli uffici svolgono, altresì, un'attività di informazione a favore dello stesso al fine di rendere meno gravosi gli adempimenti previsti dalle norme in materia. Inoltre, sempre nell'interesse del contribuente, assicurano che il prelievo tributario sia commisurato all'effettiva capacità contributiva dello stesso garantendo l'emissione di atti di annullamento, sgravio e rimborso correttivi di atti impositivi o di versamenti eccedenti il dovuto.

I servizi sono erogati con le medesime modalità a prescindere dalla tipologia di utenza che vi si rivolge. Gli operatori forniscono risposte chiare, complete e precise utilizzando un linguaggio comprensibile alla totalità degli utenti ivi compresi quelli non abituati a trattare problematiche fiscali ed amministrative in genere.

L'accesso ai servizi non comporta alcuna spesa per l'utente.

Modalità per l'attivazione del servizio di gestione dei rifiuti urbani Sportello fisico urbani.

La richiesta di attivazione del servizio deve essere presentata dall'utente al Comune entro 90 giorni solari dalla data di inizio del possesso o della detenzione dell'immobile, compilando l'apposito modulo, nelle seguenti modalità:

- a mezzo posta;
- via e-mail;
- presso sportello fisico.

Il modulo per le richieste di variazione e di cessazione del servizio contiene almeno i seguenti campi obbligatori:

- a) il recapito postale, di posta elettronica o fax al quale inviare la comunicazione o la richiesta;
- b) i dati identificativi dell'utente, tra i quali cognome, nome, codice fiscale o denominazione societaria e partita IVA, e codice utente, indicando dove è possibile reperirlo;
- c) il recapito postale e l'indirizzo di posta elettronica dell'utente;
- d) i dati identificativi dell'utenza: indirizzo, dati catastali, superficie dell'immobile e codice utenza, indicando dove è possibile reperirlo;
- e) l'oggetto della variazione (riguardante, ad esempio, la superficie dell'immobile o il numero degli occupanti residenti e/o domiciliati);
- f) la data in cui è intervenuta la variazione o cessazione del servizio, adeguatamente documentata anche mediante autocertificazione ai sensi del decreto del Presidente della Repubblica 445/00.

4 Territorio servito

NETTUNO è un comune laziale di Popolazione (31 dic. 2020) 48.500 abitanti (chiamati nettunesi) della Città Metropolitana di Roma Capitale, da cui dista circa 60 km., ed è situato sul litorale tirrenico, a sud della foce del fiume Tevere. Il comune si estende tra la campagna romana e la pianura pontina, ad una quota di 11 mt. s.l.m., ricoprendo una superficie complessiva di circa 71,64 km². Il comprensorio comunale, classificato di pianura e un tempo paludoso e malsano, comprende un tratto di litorale ampio e sabbioso. Costituita in passato da una fitta macchia mediterranea, la vegetazione locale è stata gravemente compromessa dagli interventi di bonifica, che hanno comunque risparmiato la lussureggiante pineta che fa corona al comprensorio di Torre Astura, costituito da circa dieci chilometri di spiaggia deserta su cui incombono un castello e ruderi di epoca romana. Il territorio amministrativo comprende i quartieri di Borgo, Cadolino, Sferra cavallo, Canala, Cioccati, Falasche Nord, Grugnole, Ospedaletto, Padiglione, Piscina Cardillo, San Giacomo, Sandalo di Levante, Sandalo di Ponente, Tre Cancelli. Nettuno confina inoltre con i comuni di Anzio, Aprilia (LT) e Latina.

La forza-lavoro locale, un tempo dedicata unicamente alla coltivazione di ortaggi, uva e foraggi, è oggi impegnata principalmente nel settore secondario e nelle attività turistiche, favorite dalla presenza di numerosi esercizi di ristoro e strutture per il soggiorno.

L'apparato industriale, vario e articolato, dimostra particolare competitività nei comparti dei prodotti alimentari, dell'abbigliamento, della chimica, della gomma e della plastica, della lavorazione dei metalli e della produzione di armi e munizioni.

Ad oggi, l'economia di Nettuno si basa principalmente sull'attività turistica. Durante la stagione estiva le vie e le piazze del centro si affollano di turisti e persone di tutte le età, provenienti da tutte le città vicine. Di giorno è il mare ad attirare, la sera il vivo centro storico ricco di caratteristici locali commerciali di vario tipo. La storia ed i luoghi di interesse invitano molte persone ad ammirarne le bellezze. Parte della città è cinta da mura medioevali, al di fuori delle quali si trova il Forte Sangallo costruito da Antonio da Sangallo; il Cimitero dei

caduti americani costruito dopo la seconda guerra mondiale; Torre Astura; Villa Bell'Aspetto conosciuta come Villa Borghese o villa Costaguti e il porto Turistico Marina di Nettuno.

La città è anche meta di turismo religioso grazie al Santuario di "Nostra Signora delle Grazie" e Santa Maria Goretti, la Collegiata dei Santi Giovanni ed Evangelista, la Chiesa di San Francesco d'Assisi (secondo molti storici costruita sulle rovine del tempio della Dèa Fortuna) come tutta la zona di carattere medioevale costruita su rovine dell'Antica Roma. Da non dimenticare il turismo legato allo sport del Baseball.

A sostegno di tale attività turistica, durante l'anno nel comune si svolgono numerose feste e manifestazioni rivolte ad un pubblico variegato, atte a promuovere il comune di Nettuno come località turistica e per valorizzarne le sue risorse naturali, enogastronomiche e paesaggistiche. Le principali manifestazioni sono la festa di Sant'Antonio Abate, il 17 gennaio, la festa patronale della Madonna delle Grazie, il primo sabato di maggio, e i numerosi eventi che si tengono durante l'estate.

5 Principi ai quali si ispira il gestore dei servizi di igiene urbana nell'espletamento delle proprie attività e ai quali il personale dipendente e gli incaricati devono attenersi

- **Rispetto delle normative e onestà:** i servizi e le attività sono gestiti secondo le migliori tecnologie e modalità operative, e comunque nel rispetto delle regole e dei principi generali previsti dalla vigente legislazione;
- **Eguaglianza di trattamento:** l'erogazione dei servizi è ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti e senza discriminazione di sesso, razza o religione. Garantisce inoltre la parità di trattamento degli utenti stessi, a parità di condizioni del servizio prestato nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura;
- **Imparzialità.** il servizio viene prestato con obiettività, equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
- **Continuità:** viene assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, i tempi di disservizio andranno limitati al minimo;
- **Chiarezza e trasparenza:** deve essere garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio;
- **Efficienza ed efficacia:** il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando soluzioni tecnologiche e organizzative adeguate al continuo incremento dell'efficienza e dell'efficacia delle prestazioni erogate a tutela del cittadino e della qualità ambientale;
- **Partecipazione:** l'utente ha il diritto di richiedere al soggetto gestore tutte le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti;
- **Tutela dell'ambiente:** nell'attuazione dei propri compiti il soggetto gestore si impegna a garantire, l'efficienza dei mezzi e degli impianti quotidianamente usati, nonché il costante controllo delle emissioni e dispersioni sul suolo, nell'aria e nell'acqua;
- **Cortesia:** il gestore si impegna a garantire agli utenti un rapporto basato sulla cortesia, educazione e rispetto;
- **Semplificazione delle procedure:** il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

6 Descrizione dei servizi e delle relative modalità di erogazione

6.1 Servizi di raccolta

6.1.1 La Raccolta “Porta a Porta”

Nel comune di NETTUNO il servizio di raccolta porta a porta si svolge seguendo precisi ecocalendari, distinti in utenze domestiche (UD) e utenze non domestiche (UND).

Umido e organico per le UD e le UND il rifiuto deve essere conferito in buste biodegradabili e compostabili, all'interno del contenitore carrellato o mastello di colore marrone.

Imballaggi in plastica e metalli per le UD e le UND il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di plastica semitrasparenti, all'interno del contenitore carrellato di colore giallo o mastello con coperchio di colore giallo.

Carta e cartoncino per le UD e le UND il rifiuto deve essere conferito sciolto o in buste di carta, all'interno del contenitore carrellato di colore bianco o mastello con coperchio di colore bianco.

Secco residuo per le UD e le UND il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno contenitore carrellato di colore grigio o mastello di colore grigio.

Imballaggi in vetro per le UD e le UND il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno contenitore carrellato di colore verde o mastello con coperchio di colore verde.

Pannolini e pannoloni: L'apposito contenitore viene consegnato: alle utenze con bimbi al di sotto dei 2 anni, alle utenze con componenti con particolari condizioni di salute ed infine alle utenze che hanno in casa animali domestici ed utilizzano le traverse per i loro bisogni. Il rifiuto deve essere conferito in buste trasparenti all'interno del mastello o contenitore carrellato specifico per la raccolta dei pannolini e pannoloni.

Cartone selettivo Il servizio di raccolta del cartone selettivo previsto è previsto solo per le attività commerciali che producono ingenti quantitativi di cartone.

Utenze domestiche (UD) Il comune di NETTUNO è diviso in 12 zone di raccolta che si differenziano per il solo giorno di raccolta del rifiuto imballaggi in vetro e metalli. I mastelli e i carrellati devono essere esposti su suolo pubblico dalle ore 21:00 della sera precedente alle ore 05:00 del giorno di raccolta.

Sono state inoltre posizionate numero 12 isole informatizzate ad uso esclusivo delle utenze presenti nell'area Borgo o delle utenze presenti nei condomini definiti critici perché non hanno a disposizione spazi per la collocazione dei contenitori condominiali. Il conferimento dei rifiuti nelle suddette isole informatizzate è consentito attraverso green-card fornite dalla Tekneko.

Utenze non domestiche (UND) Il comune di NETTUNO è diviso in 3 zone di raccolta (zona A, zone B - C e zona Borgo) con frequenze e orari specifici di raccolta, sono inoltre previsti calendari di raccolta invernali (dal 01 ottobre al 30 aprile) ed estivi (dal 01 maggio al 30 settembre).

I calendari delle utenze domestiche distinti per zona ed il calendario delle utenze non domestiche, sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/nettuno/>.

6.2 raccolta a chiamata

Raccolta rifiuto verde

Gli sfalci e le potature possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale. In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio seguendo le indicazioni riportate negli ecocalendari distribuiti dalla Tekneko Sistemi Ecologici srl, pubblicati sul sito della Tekneko e sul sito del comune di Nettuno.

6.3 Raccolta ingombranti e RAEE

I rifiuti ingombranti e RAEE (Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche) possono essere conferiti dalle utenze domestiche direttamente e gratuitamente nel Centro di Raccolta Comunale in Via Santa Maria Goretti km 18.300 (vedi *paragrafo 7.4*). In alternativa è possibile usufruire del servizio gratuito di ritiro a domicilio su appuntamento, telefonando al numero verde 800. 272. 670 oppure inviando una mail all'indirizzo nettuno@tekneko.com effettuando una prenotazione tramite l'APP Tekneko. Il materiale dovrà essere depositato su suolo pubblico nei pressi del proprio civico, nel giorno e orario concordato. Le utenze non domestiche che devono disfarsi dei rifiuti ingombranti prodotti dalla propria attività produttiva, possono recarsi presso il Centro di Raccolta Comunale per conferire nei limiti quantitativi e di tipologia stabiliti dal Regolamento Comunale.

6.4 Raccolta di rifiuti urbani pericolosi (RUP)

Sono stati collocati specifici contenitori per la raccolta differenziata delle seguenti tipologie di rifiuti:

Raccolta Farmaci (medicinali scaduti dopo aver eliminato la scatola e il libretto illustrativo)

Pile esauste (pile e accumulatori portatili, incluse le batterie ricaricabili)

Contenitori Etichettati T e/o F (contenitori vuoti marchiati con i simboli T (tossici) e/o (facilmente infiammabili), ad esempio bombolette, contenitori di diluenti, vernici e resine.

In alternativa è possibile conferire i rifiuti direttamente e gratuitamente presso il Centro di Raccolta Comunale o all'interno dei contenitori stradali installati in prossimità delle attività commerciali che abbiano fra le categorie di vendita i suddetti prodotti.

6.5 Il servizio di spazzamento

Il servizio di spazzamento svolto sul territorio comunale di NETTUNO è di due tipologie:

- **spazzamento manuale** svolto da uno o più operatori ecologici dotati di una scopa, rastrello, palettone, soffiatore spallabile, ecc..
- **Spazzamento meccanizzato**: effettuato da un autista con autospazzatrice meccanica e supporto di addetto a terra per le operazioni di rifinitura, dotato di soffiatore.

Buone norme: i cittadini sono invitati a rispettare l'apposita segnaletica temporanea stradale al fine di consentire il servizio senza presenza di ostacoli e alcuna interruzione.

- Il dettaglio delle strade di appartenenza di ogni singola zona con frequenza del servizio può essere consultabile e scaricabile nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/nettuno/>.

6.6 Lavaggio strade

Tekneko offre l'espletamento di uno specifico e puntuale servizio di lavaggio nelle strade, le aree di interesse e le frequenze del servizio sono consultabili e scaricabili nell'apposita sezione del sito Tekneko <https://tekneko.it/comune/nettuno/>.

6.7 Centro di Raccolta Comunale (CDR)

Il CDR comunale di Nettuno si trova in Via Caprioli snc Zona Artigiana, Nettuno, l'accesso è consentito agli utenti previa identificazione del codice fiscale dell'utenza (abilitata) iscritta al ruolo TARI. Sarà aperto al pubblico per 42 ore settimanali.

Di seguito si riportano gli orari di accesso:

Orari Centro di Raccolta Comunale						
lunedì	martedì	mercoledì	giovedì	Venerdì	sabato	domenica
12:00 -18:00	08:00 -14:00	12:00 -18:00	08:00 -14:00	12:00 -18:00	10:00 -16:00	10:00 - 16:00

L'elenco delle tipologie di rifiuti conferibili presso il Centro di Raccolta Comunale sono riportate nel Regolamento Comunale

7 Pronto Intervento

La Tekneko garantirà un servizio di pronto intervento tutti i giorni dell'anno.

Le richieste di pronto intervento riguardano le seguenti casistiche e può essere effettuata esclusivamente dall'Ente:

- 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;
- la rimozione dei rifiuti stradali in seguito a incidenti, laddove ostacolino la normale viabilità o creino situazioni di pericolo;
- 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.

8 Trasparenza

Di seguito si riportano i siti web dei gestori dove possono essere reperite le singole informazioni sulla trasparenza previste dalla delibera ARERA 444/2019.

Tipologia informazioni		Sito web gestore di riferimento
a)	Ragione sociale del gestore che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani Ragione sociale del gestore che effettua le attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti Ragione sociale del gestore della raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio delle strade	www.tekneko.it www.comune.nettuno.roma.it www.tekneko.it
b)	Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di reclami, richieste di informazioni Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per l'invio di rettifica degli importi addebitati, di rateizzazione, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio Recapiti telefonici, postali e di posta elettronica per segnalazioni di disservizi, prenotazioni del servizio di ritiro su chiamata, richieste di riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare Recapiti e orari degli sportelli online e fisici (ove presenti)	www.tekneko.it www.comune.nettuno.roma.it www.tekneko.it www.comune.nettuno.roma.it
c)	Modulistica per l'invio di reclami, liberamente accessibile e scaricabile	www.tekneko.it www.comune.nettuno.roma.it
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	www.tekneko.it

	eventuali modalità di raccolta per cui non è effettuabile una programmazione	
e)	Informazioni in merito a eventuali campagne straordinarie di raccolta dei rifiuti urbani e a nuove aperture o chiusure di centri di raccolta	www.tekneko.it
f)	Istruzioni per il corretto conferimento dei rifiuti urbani al servizio di raccolta e trasporto	www.tekneko.it
g)	Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani di cui all'articolo 5 del TQRIF, liberamente scaricabile	www.tekneko.it www.comune.nettuno.roma.it
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 del TITR	www.tekneko.it
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	www.tekneko.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	www.comune.nettuno.roma.it
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	www.comune.nettuno.roma.it
l)	Estremi degli atti di approvazione della tariffa per l'anno in corso con riferimento all'ambito o ai comuni serviti	www.comune.nettuno.roma.it
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	www.comune.nettuno.roma.it
n)	Modalità di pagamento ammesse con esplicita evidenza della modalità di pagamento gratuita prevista dal TQRIF	www.comune.nettuno.roma.it
o)	Scadenze per il pagamento della tariffa riferita all'anno in corso	www.comune.nettuno.roma.it
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	www.comune.nettuno.roma.it
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	www.comune.nettuno.roma.it
r)	Indicazione della possibilità di ricezione dei documenti di riscossione in formato elettronico nonché della relativa procedura di attivazione	www.comune.nettuno.roma.it
s)	Eventuali comunicazioni agli utenti da parte dell'Autorità relative a rilevanti interventi di modifica del quadro regolatorio o altre	www.comune.nettuno.roma.it

	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	
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	www.tekneko.it
u)	Il posizionamento della gestione nell'ambito della matrice degli schemi regolatori, di cui all'articolo 3 del TQRIF	www.tekneko.it www.comune.nettuno.roma.it
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	www.comune.nettuno.roma.it
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	www.comune.nettuno.roma.it
x)	Modalità e termini per l'accesso alla rateizzazione degli importi	www.comune.nettuno.roma.it

9 Prestazione soggette a standard di qualità e descrizione degli indicatori utilizzati per monitorare tali prestazioni

In funzione dello schema regolatorio scelto, che nello specifico è il numero I, di seguito sono riportati gli obblighi di servizio e il livello previsto generale di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione rifiuti.

Tabella 2 – Obblighi di servizio previsti per ciascuno Schema regolatorio	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Modalità di attivazione del servizio di cui all'Articolo 6 e all'Articolo 7	SI
Art 10 e 11. Modalità per la variazione o cessazione del servizio	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17 e all'Articolo 18	SI
Art 19 e 22. Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e <i>online</i>	n.a.
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI
Modalità e periodicità di pagamento, rateizzazione e rettifica degli importi non dovuti di cui al Titolo V (ad eccezione dell'Articolo 28.3)	SI
Art. 29 e 30. Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi	SI
Art 32 Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare	SI
Art 35.1 Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità	SI
Art. 35.2 Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto	SI
Articoli 35.3 e 35.4 Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità	n.a.

Art 36 Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto	n.a.
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	n.a.
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI
Tabella.1 - Livelli generali di qualità contrattuale e tecnica del servizio di gestione dei rifiuti urbani	Schema I
Percentuale minima di risposte alle richieste di attivazione di cui all'Articolo 8, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di risposte alle richieste di variazione e di cessazione del servizio di cui all'Articolo 12, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro trenta (30) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di reclami, ovvero di richieste inoltrate al gestore della raccolta e trasporto e/o spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 51, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Nei casi di cui all'Articolo 50.1, percentuale minima di risposte ricevute dal gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, inoltrate all'utente, di cui all'Articolo 52, entro cinque (5) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di rettifica degli importi addebitati, di cui all'Articolo 16, inviate entro sessanta (60) giorni lavorativi	n.a.
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	n.a.
Percentuale minima di rettifiche degli importi non dovuti di cui all'Articolo 28.3, effettuati entro centoventi (120) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro quindici (15) giorni lavorativi	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro cinque (5) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro dieci (10) giorni lavorativi, senza sopralluogo	n.a.
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro quindici (15) giorni lavorativi, con sopralluogo	n.a.
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	n.a.
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a ventiquattro (24) ore	n.a.

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	n.a.
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro (24) ore	n.a.
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro quattro (4) ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	n.a.

10 Privacy

Tekneko si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

I dati personali che Tekneko raccoglie dagli utenti verranno utilizzati per la gestione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse a servizi particolari e comunque per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita, inoltre saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

Il titolare del trattamento dati è: Tekneko Sistemi Ecologici Srl con sede legale in via Edison 27 Avezzano (AQ), e-mail: info@tekneko.com e telefono: 0863.509177.

Il Comune di Nettunosi impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e in ottemperanza al Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) consentendo l'esercizio dei diritti previsti.

I dati personali che il Comune raccoglie dagli utenti vengono utilizzati per la gestione del servizio, per rispondere alle richieste degli utenti e per contattarli per finalità strettamente connesse a servizi particolari e comunque per il tempo strettamente necessario alla finalità perseguita, inoltre sono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali.

11. Validità della carta del servizio

La presente carta del servizio ha validità pluriennale anche se, su base annuale, i contenuti della carta stessa potranno essere aggiornati revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, ecc.

Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicato agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet Tekneko e sul sito del comune di Nettuno oltre che attraverso la documentazione allegata al primo documento di riscossione utile.

La carta è disponibile sul sito internet Tekneko all'indirizzo <https://tekneko.it/comune/nettuno> nonché in formato cartaceo presso il Centro Servizi Tekneko e presso gli uffici comune.

11 Accesso alle informazioni

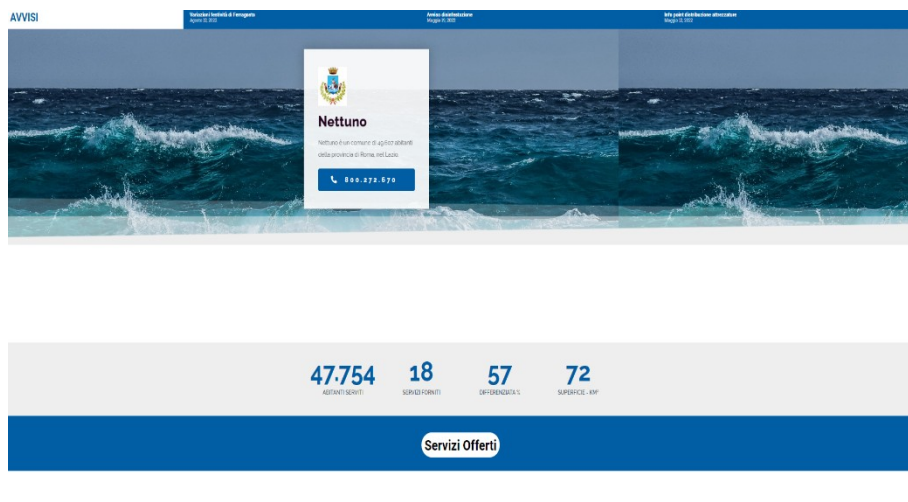
11.1 Accesso alle informazioni della Tekneko

E-mail Tekneko

È a disposizione delle utenze la casella di posta elettronica nettuno@tekneko.com per comunicare con Tekneko e chiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare ritiri a domicilio, ecc.

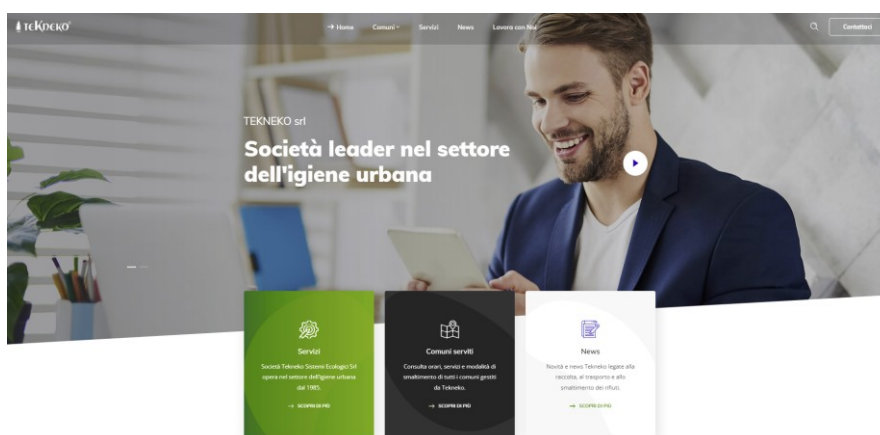
11.2 Sito WEB Tekneko

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale www.tekneko.com ha creato un inserto specifico sui Servizi di Igiene Urbana.



È stata realizzata una sezione informativa specifica del Servizio Igiene Urbana per il Comune di Nettuno, dove poter trovare notizie utili su: modalità di raccolta, **ecocalendari**, **informazioni sulla raccolta differenziata**, **news e avvisi ecc....**

Allo scopo di completare la campagna informativa, Tekneko nel proprio sito Aziendale www.tekneko.com ha creato un inserto specifico sui Servizi di Igiene Urbana.



11.3 App Tekneko del cittadino

È attiva l'app del cittadino scaricabile gratuitamente inquadrando il Qrcode, con la quale è possibile:

- richiedere il ritiro dei rifiuti ingombranti;
- segnalare disservizi e rifiuti abbandonati;
- consultare la guida sul conferimento dei rifiuti e il dizionario rifiutario;
- ricevere news e avvisi da parte della Tekneko Sistemi Ecologici srl;
- visionare il calendario della raccolta differenziata.



11.4 Contatti Tekneko

Numero verde 800. 272. 670	Attivo dal lunedì al sabato dalle ore 09:00 alle ore 14:00
Sito Tekneko	www.tekneko.com
Mail Tekneko	nettuno@tekneko.com

11.5 Centro Servizi Tekneko

È situato in Via Santa Maria Goretti km 18.300. Gli orari di apertura al pubblico sono i seguenti: martedì, mercoledì, giovedì e sabato dalle ore 12:00 alle 14:00; il venerdì dalle ore 14:00 alle 16:00.

Recandosi al Centro servizi, il Cittadino potrà:

- **richiedere tutte le informazioni** inerenti al servizio di raccolta Porta a Porta;
- **effettuare segnalazioni**;
- **ritirare il kit** dei mastelli;
- **effettuare sostituzioni** dei mastelli a causa di rottura e/o di furto;
- **richiedere la compostiera**, per la pratica del compostaggio domestico;
- **prenotare il servizio a domicilio** di raccolta rifiuti ingombranti, RAEE, abiti usati, sfalci e potature;
- **ritirare i sacchetti biodegradabili e compostabili**, idonei per la raccolta del rifiuto umido-organico;
- **ritirare l'Ecocalendario** dei giorni di raccolta, l'opuscolo e altro materiale informativo.