

<b>1. PREMESSA</b>	<b>pag. 3</b>
<b>2. PRINCIPALI RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	<b>pag. 4</b>
<b>3. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 5</b>
3.1 <i>Contratto di servizio con gli Enti Appaltanti</i>	<i>pag. 5</i>
3.2 <i>Validità della Carta</i>	<i>pag. 5</i>
3.3 <i>Schema Regolatorio</i>	<i>pag. 6</i>
<b>4. PRESENTAZIONE DEL GESTORE</b>	<b>pag. 7</b>
4.1 <i>TCN ITALI S.R.L. in cifre</i>	<i>pag. 7</i>
4.2 <i>Certificazioni</i>	<i>pag. 7</i>
<b>5. PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	<b>pag. 8</b>
5.1 <i>Eguaglianza Di Trattamento</i>	<i>pag. 8</i>
5.2 <i>Continuità</i>	<i>pag. 8</i>
5.3 <i>Partecipazione</i>	<i>pag. 8</i>
5.4 <i>Trasparenza</i>	<i>pag. 8</i>
5.5 <i>Efficacia Ed Efficienza</i>	<i>pag. 8</i>
5.6 <i>Cortesia</i>	<i>pag. 8</i>
5.7 <i>Semplificazione Delle Procedure</i>	<i>pag. 8</i>
5.8 <i>Chiarezza E Comprensibilità Dei Messaggi</i>	<i>pag. 9</i>
5.9 <i>Sicurezza E Tutela Dell'ambiente</i>	<i>pag. 9</i>
5.10 <i>Rispetto Delle Normative E Onestà</i>	<i>pag. 9</i>
5.11 <i>Privacy</i>	<i>pag. 9</i>
<b>6. SERVIZIO DI SPAZZAMENTO DELLE STRADE E AREE PUBBLICHE</b>	<b>pag. 10</b>
6.1 <i>Calendario e orari di pulizia</i>	<i>pag. 10</i>
6.2 <i>Altri Servizi</i>	<i>pag. 10</i>
<b>7. PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</b>	<b>pag. 11</b>
7.1 <i>Indicatori qualitativi</i>	<i>pag. 11</i>
7.2 <i>Indicatori quantitativi</i>	<i>pag. 11</i>
7.3 <i>Tabelle standard quali-quantitative</i>	<i>pag. 12</i>
<b>8. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI - LA CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI EROGATI</b>	<b>pag. 13</b>
<b>8. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI – GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA</b>	<b>Pag. 14</b>

## 1. PREMESSA

La Carta dei Servizi è il documento con il quale ogni Ente erogatore di servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione di questi servizi e gli standard di qualità; inoltre informa l'utente sulle modalità di tutela previste.

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui l'Amministrazione Pubblica individua i livelli qualitativi ottimali dei servizi che s'intendono garantire. Quindi 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 dei Servizi è altresì uno strumento di comunicazione atto ad implementare la qualità dei servizi pubblici erogati, anche attraverso una maggiore informazione e partecipazione attiva degli utenti destinatari non più passivi dei servizi medesimi.

La Carta dei Servizi è stata introdotta per la prima volta in Italia, come documento di studio predisposto nel 1993 dal Dipartimento per la Funzione Pubblica, per stabilire i principi fondamentali posti a presidio dell'erogazione dei servizi pubblici.

Tale documento è stato, recepito in un atto normativo dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri in data 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta è 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.

**La presente Carta della qualità del servizio contiene tutti gli elementi minimi richiesti dalla regolazione e si propone di rappresentare un modello replicabile presso tutti i Comuni che rivestono il ruolo di Enti Territorialmente Competenti (ETC) e/o di Gestori dei singoli servizi che compongono il servizio integrato dei rifiuti.**

## 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;
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;
- 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.
- D.L. 30/07/1999 n° 286 (Art. 11), che prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- 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 dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) 18 gennaio 2022 n.15/2022/R/rif**, con la quale ARERA ha adottato il *Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF)*, **disponendo l'introduzione dal 1° gennaio 2023 di un set di obblighi di servizio di qualità contrattuale e tecnica.**

### **3. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Il presente documento viene redatto in conformità a quanto disposto dalla **delibera 15/2022/R/rif di ARERA** - Testo Unico per la Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (TQRIF).

È uno strumento a tutela dei **cittadini-utenti** che rende trasparenti le informazioni sui servizi forniti da **TCNITALIA S.R.L.**; in particolare individua e definisce:

- i principi fondamentali cui deve attenersi il **Gestore** nella gestione per il servizio di spazzamento delle strade e aree pubbliche;
- gli standard di qualità del servizio che il **Gestore** si impegna a rispettare nel condurre le proprie attività;
- il rapporto tra il **Gestore** e i **cittadini-utenti** per quanto riguarda i diritti di partecipazione ed informazione;
- le procedure di reclamo attivabili da parte dei **cittadini-utenti** stessi.

#### **3.1 CONTRATTO DI SERVIZIO CON GLI ENTI APPALTANTI**

La **CARTA DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO** è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che la **TCN ITALIA S.R.L.** assume nei confronti dei **cittadini-utenti** ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi dei vigenti **Contratti di Servizio** con gli **ENTI APPALTANTI**, con i quali collabora, per il servizio di spazzamento delle strade e aree pubbliche.

**TCN ITALIA S.R.L.** si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre trasparente e vicina ai cittadini.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: <https://www.gruppotcn.it/>

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile, è indispensabile che all'impegno di **TCN ITALIA S.R.L.** corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nei Regolamenti Comunali al fine di mantenere pulito il territorio.

#### **3.2 VALIDITÀ DELLA CARTA**

La presente Carta della Qualità del Servizio ha validità pluriennale anche se i contenuti della Carta stessa potranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative, cambiamenti di tipo tecnico e/o organizzativo, etc. Qualsiasi tipo di modifica sarà comunicata agli utenti entro un tempo massimo di 30/60 giorni mediante avviso sul sito internet della Società e attraverso la documentazione allegata.

La data di decorrenza della Carta è il **15/04/2022** e sarà revisionata con cadenza annuale, nel rispetto del principio di continuità del Contratto di Servizio di spazzamento delle strade e aree pubbliche.

#### **3.3 SCHEMA REGOLATORIO**

Gli **ENTI APPALTANTI** con i quali **TCN ITALIA S.R.L.** collabora, hanno definito gli obblighi di servizio e gli standard qualitativi, rispetto a quanto previsto dal TQRIF, individuando il posizionamento della gestione nella matrice dello Schema Regolatorio nello **Schema I** della seguente tabella di riferimento:

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA = NO	QUALITÀ TECNICA = SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p><b>SCHEMA I</b></p> <p>OBBLIGHI MINIMI</p>	<p><b>SCHEMA III</b></p> <p>LIVELLO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p><b>SCHEMA II</b></p> <p>LIVELLO INTERMEDIO</p>	<p><b>SCHEMA IV</b></p> <p>LIVELLO AVANZATO</p>

		PREVISIONI DI OBBLIGHI E STRUMENTI DI CONTROLLO IN MATERIA DI QUALITÀ TECNICA (CONTINUITÀ, REGOLARITÀ, E SICUREZZA DEL SERVIZIO)	
		QUALITÀ TECNICA= NO	QUALITÀ TECNICA= SI
PREVISIONI DI OBBLIGHI IN MATERIA DI QUALITÀ CONTRATTUALE	QUALITÀ CONTRATTUALE = NO	<p><b>SCHEMA I</b></p> <p>LIVELLO QUALITATIVO MINIMO</p>	<p><b>SCHEMA III</b></p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>
	QUALITÀ CONTRATTUALE = SI	<p><b>SCHEMA II</b></p> <p>LIVELLO QUALITATIVO INTERMEDIO</p>	<p><b>SCHEMA IV</b></p> <p>LIVELLO QUALITATIVO AVANZATO</p>

#### **4. PRESENTAZIONE DEL GESTORE**

Costituita a Campobasso nel 2018 come impresa di servizi di pulizia generale, **TCN ITALIA S.R.L.** si è evoluta già dai primi anni in direzione multisetoriale con attività di consulenza, attraverso affidamenti diretti o appalti, rivolta alle imprese e alle pubbliche amministrazioni, in campo amministrativo, contabile, tecnico e ambientale.

Successivamente si specializza in attività di impresa di pulizia, disinfestazione, derattizzazione, sanificazione, manutenzioni e pulizie delle strade finalizzate al ripristino delle condizioni di sicurezza e viabilità.

L'obiettivo di **TCN ITALIA S.R.L.** è quello di essere un'impresa in grado di offrire servizi integrati sia a clienti pubblici che privati, classificandosi oggi una delle realtà di riferimento nel settore dei servizi all'ambiente e al territorio.

Grazie ad una consolidata esperienza, a una forte propensione all'innovazione e ad un personale altamente qualificato, oggi la Società si pone come interlocutore nel settore dei servizi, capace di progettare in collaborazione con il cliente soluzioni efficienti e personalizzate per ogni specifica necessità, sfruttando le tecnologie e lo sviluppo di sistemi informativi sempre più innovativi.

Cinque sono le divisioni su cui si articolano le sue attività:

- Supporto Uffici Comunali
- Facility Management PA
- Facility Management (pulizia e sanificazione in ambito urbano, civile e industriale);
- Manutenzioni immobiliari e impiantistiche;
- Manutenzione aree verdi.

Tra i principali obiettivi della **TCN ITALIA S.R.L.** sussiste la volontà di contribuire a costruire una società sostenibile.

Le misurazioni delle performance aziendali considerano fattori trainanti per un migliore posizionamento sul mercato e, quindi, per un maggior grado di competitività, gli investimenti messi in atto per la riqualificazione energetica, tramite l'installazione di impianti fotovoltaici, i cui programmi innovativi hanno l'ambizioso obiettivo ambientale e sociale di:

- ridurre i consumi energetici e le emissioni nocive in atmosfera
- risparmiare sui costi delle bollette energetiche ed essere sempre meno dipendenti dal mercato dell'energia

**TCN ITALIA S.R.L.**  
**IN CIFRE (dal 2018 ad oggi)**

**Giro d'affari**

**Lavoratori occupati**

Oltre

Oltre

**Utile netto**

**Clienti**

Oltre

Oltre

**Patrimonio netto**

**Fornitori**

Oltre

Oltre

**CERTIFICAZIONI**

**ISCRIZIONE ALBO NAZIONALE GESTORI AMBIENTALI**

## **5. PRINCIPI FONDAMENTALI**

### ***5.1 EGUAGLIANZA DI TRATTAMENTO***

**TCN ITALIA S.R.L.** assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.

### ***5.2 CONTINUITÀ***

**TCN ITALIA S.R.L.** garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base delle modalità previste nel Contratto di Servizio. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi e fornire tempestive informazioni sulle motivazioni e la durata degli stessi, garantendo le prestazioni indispensabili per la tutela della salute e della sicurezza dell'utente.

### ***5.3 PARTECIPAZIONE***

L'utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, ha il diritto di richiedere al soggetto gestore, ai sensi della Legge n. 241/1990 e del D.Lgs. n. 195/2005, le informazioni e i chiarimenti che lo riguardano, a presentare reclami e istanze, a produrre memorie e documenti. L'utente ha, inoltre, il diritto di partecipare attivamente alla vita aziendale presentando osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

### ***5.4 TRASPARENZA***

Gli utenti hanno il diritto di conoscere i dati quantitativi e statistici riguardanti le attività di servizio, nonché di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi e nelle modalità di quanto stabilito dalla Legge 241/1990 e del D. Lgs. 195/2005.

### ***5.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA***

Il soggetto gestore persegue l'obiettivo del continuo e progressivo miglioramento dei servizi, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo, secondo precisi criteri di fattibilità tecnica ed economica. Provvede altresì alla graduale

informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, al fine di limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti agli utenti.

### **5.6 CORTESIA**

**TCN ITALIA S.R.L.** si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia, sull'educazione ed il rispetto. Assicura, inoltre, di fornire tutte le informazioni e le indicazioni utili al fine di agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

### **5.7 SEMPLIFICAZIONE DELLE PROCEDURE**

Il gestore si impegna a proporre all'utente procedure semplici e ne facilita l'accesso alla documentazione.

### **5.8 CHIAREZZA E COMPRESIBILITÀ DEI MESSAGGI**

**TCN ITALIA S.R.L.**, nel redigere qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi.

### **5.9 SICUREZZA E TUTELA DELL'AMBIENTE**

**TCN ITALIA S.R.L.**, nello svolgimento del servizio e di ogni attività, garantisce, nei limiti delle proprie competenze, la tutela della salute e della sicurezza dei cittadini e dei lavoratori, nonché la salvaguardia dell'ambiente, impegnandosi a sviluppare strategie ed azioni finalizzate al risparmio delle risorse primarie ed alla riduzione delle fonti di inquinamento.

### **5.10 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.

### **5.11 PRIVACY**

Il gestore si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto del D.Lgs. 196/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali", come modificato da ultimo dal D.lgs. 101/2018 di adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del 27 aprile 2016. In particolare i dati personali sono raccolti al solo fine di permettere al gestore la corretta erogazione del servizio e sugli stessi sono effettuate le operazioni necessarie a tal fine, quali raccolta, registrazione, conservazione, consultazione, modificazione, raffronto, cancellazione e qualunque altra operazione tra quelle previste dal codice privacy. Ferme restando le comunicazioni effettuate in esecuzione di obblighi di legge, i dati personali potranno essere comunicati, nella misura necessaria e sufficiente all'espletamento di alcune fasi delle attività sopra menzionate e, conseguentemente, trattati solo a tali fini dagli altri soggetti quali: società controllate dal gestore, banche, istituti di credito, studi legali, società di recupero crediti, società di assicurazione del credito, aziende che operano nel settore dei trasporti, consulenti e liberi professionisti, soggetti titolari ad elevare sanzioni amministrative secondo quanto previsto dalla normativa in materia.

## 6. SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

**TCN ITALIA S.R.L.**, oltre a determinati incarichi integrati di supporto tecnico/amministrativo alla Pubblica Amministrazione, svolge nello specifico dell'attività di interventi di ripulitura delle aree pubbliche, tutti i lavori manuali riconducibili alle seguenti macro - categorie:

- Servizi di pulizia aree pavimentate pubbliche
- Spazzamento delle strade e marciapiedi
- Manutenzione patrimonio comunale e verde pubblico

Per questi specifici servizi, la Società impiega oltre 8 risorse, designate come operatori altamente specializzati nella pulizia e spazzamento manuale di itinerari stradali definiti, dotate di attrezzature professionali, al fine di rendere più semplice e veloce le operazioni di ripulitura di marciapiedi, della pavimentazione stradale e degli spazi verdi pubblici. Tutti i dipendenti sono dotati di divise aziendali, abbigliamento tecnico professionale, cartellini di riconoscimento e dispositivi di protezione aziendale, e tutto quanto previsto dalle norme di sicurezza.

**TCN ITALIA S.R.L.**, offre altresì prestazioni spot di brevi interventi in situazioni emergenziali o casi di disservizio per alcuni Comuni.

Il particolare, nell'affidamento degli incarichi pubblici, le aree oggetto del servizio di pulizia e spazzamento manuale sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici, aree pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate, le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi, e servizio di supporto allo spazzamento delle aree cimiteriali.

**TCN ITALIA S.R.L.** si occupa inoltre dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata e depositati, in virtù dei Contratti di Servizio con gli **ENTI APPALTANTI** con i quali collabora, **presso cassonetti e/o impianti di proprietà dei vari Comuni o in impianti terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.**

### 6.1 CALENDARIO E ORARI DI PULIZIA E SPAZZAMENTI DELLE STRADE

La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio. Le frequenze dei servizi di pulizia vengono definiti di volta in volta in base agli affidamenti con gli **ENTI APPALTANTI**.

### 6.2 ALTRI SERVIZI

Altri servizi a richiesta sono attivati da **TCN ITALIA S.R.L.** in base ai fabbisogni comunali ed in genere legati ad una analisi puntuale di dettaglio locale e strettamente connessa alle effettive esigenze di servizio. I servizi accessori, per il carattere di generalità e connessione con il mantenimento dell'igiene pubblica, sono:

- ✓ spazzamento dei rifiuti prodotti durante i mercati rionali;
- ✓ spazzamento dei rifiuti prodotti durante le manifestazioni quali sagre, feste, eventi;
- ✓ spazzamento dei rifiuti prodotti dal taglio dell'erba e della manutenzione dei giardini;
- ✓ spazzamento fogliame stagionale;
- ✓ spazzamento rifiuti prodotti da sfalci ingombranti di arbusti di potatura stagionali.

## 7. PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

TCN ITALIA S.R.L. effettua monitoraggi periodici per verificare il rispetto degli standard fissati annualmente e per assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi erogati. Infatti, la Società valuta puntualmente le esigenze dei singoli territori, con particolare attenzione all'offerta e alla centralità della comunicazione con il cittadino.

Gli standard di qualità vengono definiti attraverso specifici indicatori, che misurano la percentuale di giudizi positivi o negativi e la qualità del rapporto con l'utenza, oltre ai livelli di prestazione nelle attività svolte. Gli indicatori di qualità sono caratterizzati dai seguenti principi fondamentali:

- eguaglianza, imparzialità, parità di trattamento degli utenti;
- predisposizione di servizi sostitutivi di emergenza, fornendo al cittadino adeguate informazioni sugli eventuali disservizi, per quanto programmabili;
- garanzia di partecipazione di ogni utente alla prestazione del servizio, sia perché l'utente possa constatare la corretta erogazione del servizio, sia per collaborare al miglioramento dello stesso. A tal riguardo l'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano secondo le modalità previste dalla Legge 7/8/90 n.241;
- rapporto personale della **TCN ITALIA S.R.L.** e **CITTADINO – UTENTE**, improntato ad un modello di cortesia ed educazione, nel rispetto del Codice Etico.

### 7.1 – INDICATORI QUALITATIVI

Gli standard di qualità del servizio sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, che escludono situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica.

### 7.2 – INDICATORI QUANTITATIVI

Gli indicatori quantitativi misurano la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio.

Se non altrimenti specificato, i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi. Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

### 7.3 TABELLE STANDARD QUALI-QUANTITATIVE

INDICATORI QUALITATIVI	STANDARD 2022
Servizi di pulizia aree pubbliche	100%
Spazzamento delle strade e marciapiedi	100%
Manutenzione patrimonio comunale e verde pubblico	98%
Prestazioni interventi emergenziali	96%
Igiene pubblica e tutela dell'ambiente	98%
Formazione personale	100%
Accessibilità all'informazione da parte del cliente; rapidità d'intervento nel caso di disservizio	100%

Rilevazione sistematica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite	<b>98%</b>
--	------------

<b>INDICATORI QUANTITATIVI</b>	<b>STANDARD 2022</b>
Continuità dei servizi, attraverso la regolarità nell'erogazione dei servizi prestati su tutto il territorio servito (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	<b>100%</b>
Numero risorse impiegate	<b>99%</b>
Campagne di comunicazione a sostegno di nuove iniziative	<b>2</b>
Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB e sui canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamento ordinari)	<b>48 ore lavorative</b>
Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB e sui canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamento straordinari)	<b>10 gg lavorativi</b>
Tempo medio di interventi da segnalazioni che non richiedono sopralluogo e verifiche	<b>1 gg lavorativo</b>
Tempo medio di attesa risposta servizio telefonico delle chiamate entro 40 secondi	<b>90%</b>

## 8. SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI – LA CUSTOMER SATISFACTION DEI SERVIZI EROGATI

La **TCN ITALIA S.R.L.** svolge, con cadenza periodica, valutazioni dei livelli dei servizi percepiti dai cittadini-utenti tramite indagini di Customer Satisfaction. Le procedure adottate prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

Il grado di soddisfazione del cliente, relativamente alla qualità dei servizi somministrati, viene determinato attraverso:

- la definizione del livello di soddisfazione degli utenti dei servizi;
- l'identificazione delle aree di eccellenza e aree di carenza sviluppando una mappa

INDICATORI QUALITATIVI	STANDARD 2022
Spazzamento delle strade e marciapiedi	100%
Servizi di pulizia aree pubbliche	100%
Prestazioni interventi emergenziali	96%
Manutenzione patrimonio comunale e verde pubblico	98%
Igiene pubblica e tutela dell'ambiente	98%
Formazione personale	100%
Accessibilità all'informazione da parte del cliente; rapidità d'intervento nel caso di disservizio	100%
Rilevazione sistemica del livello qualitativo delle prestazioni eseguite	98%

INDICATORI QUANTITATIVI	STANDARD 2022
Continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi prestati su tutto il territorio servito (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	100%
Numero risorse impiegate	99%
Campagne di comunicazione a sostegno di nuove iniziative	2
Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB e sui canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamento ordinari)	48 ore lavorative
Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB e sui canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamento straordinari)	10 gg lavorativi
Tempo medio di interventi da segnalazioni che non richiedono sopralluogo e verifiche	1 gg lavorativo
Tempo medio di attesa risposta servizio telefonico delle chiamate entro 40 secondi	90%

delle priorità d'intervento;

- l'individuazione delle aspettative attese e quelle disattese nel corso di ciascun anno di attività;
- la verifica dei bisogni conoscitivo-informativi da parte degli utenti.

L'organizzazione dell'indagine viene effettuata rispettando i seguenti passaggi:

- elaborazione del progetto d'indagine;
- pubblicazione dei risultati sul sito <https://www.gruppotcn.it/>
- impostazione dei piani di miglioramento.

L'indagine di Customer Satisfaction è finalizzata a raccogliere principalmente informazioni su:

- analisi socio-demografica degli intervistati
- qualità del servizio di pulizie/igiene urbana
- qualità del personale **TCN ITALIA S.R.L.**
- qualità degli operatori del Numero Verde
- qualità nella risposta a reclami/segnalazioni
- qualità del materiale informativo/comunicazione con gli utenti
- suggerimenti

Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 (per nulla soddisfacente) a 5 (molto soddisfacente). Soddisfazione complessiva (media):

<b>Estremamente soddisfatto</b>	<b>Abbastanza soddisfatto</b>	<b>Indifferente</b> _____	<b>Poco soddisfatto</b>	<b>Per niente soddisfatto</b>
-------------------------------------	-----------------------------------	------------------------------	-----------------------------	-----------------------------------

Estremamente soddisfatto	Abbastanza soddisfatto	Indifferente	Poco soddisfatto	Per niente soddisfatto
-----------------------------	---------------------------	--------------	---------------------	---------------------------

## **9. ACCESSO ALLE INFORMAZIONI – GESTIONE DEL RAPPORTO CON L'UTENZA**

Per richiedere informazioni, inviare segnalazioni, compilare indagini di Customer Satisfaction, gli utenti hanno a disposizione i seguenti strumenti:

- **SITO INTERNET**      <https://www.gruppotcn.it/>
- **E-MAIL**              [info@gruppotcn.it](mailto:info@gruppotcn.it)
- **FACEBOOK**         <https://www.facebook.com/gruppotcn>
  
- **NUMERO VERDE**    **800.161.080**

Per ogni informazione è possibile contattare il **Numero Verde 800.161.080 - dal lunedì al sabato - dalle ore 9:00 alle ore 18:00**

- **SPORTELLO DI CONTATTO CON GLI UTENTI**

Per qualunque informazione e comunicazione inerente alla gestione dei servizi, è possibile recarsi allo **Sportello Informativo** presso la sede **TCN ITALIA S.R.L.**, viale Martiri della Repubblica Partenopea, nr. 2, Ripalimosani (Cb) – rivolgersi al **Responsabile Area Facility Management** – dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00

▪ **CORRISPONDENZA**

Oltre ai canali sopra descritti è possibile comunicare con **TCN ITALIA S.R.L.**, attraverso centralino centrale e periferico, posta elettronica, PEC, servizio postale.

<b>Servizi Contatti</b>	
Segreteria Generale	+39 334 1629009 Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00
Segreteria Logistica	+39 338 8715289 Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00
E-mail	info@gruppotcn.it
PEC	tcnitaliasrl@pec.it
Posta ordinaria (sede centrale)	Viale Martiri della Repubblica Partenopea, nr. 2, Ripalimosani (Cb)
Ufficio di Rappresentanza sede di Termoli (Cb)	Via Nazionale, nr. 7
Sito	www.gruppotcn.it

<b>Servizi Contatti</b>	
Segreteria Generale	+39 334 1629009 Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00
Segreteria Logistica	+39 338 8715289 Dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 15:00 alle ore 18:00
E-mail	info@gruppotcn.it
PEC	tecnocoop.cooperativa@pec.it
Posta ordinaria (sede centrale)	Viale Martiri della Repubblica Partenopea, nr. 2, Ripalimosani (Cb) – <u>cap 86025</u>
Ufficio di Rappresentanza (sede secondaria)	Via Nazionale, nr. 67 Termoli (Cb) – <u>cap 86039</u>
Sito	www.gruppotcn.it