



# CARTA DEI SERVIZI

# Indice

<b>LA CARTA DEI SERVIZI</b>	3
<b>COSA È</b>	4
<b>DOVE TROVARLA</b>	4
<b>RIFERIMENTI NORMATIVI</b>	5
<b>TRC E SERVIZI</b>	6
<b>INFORMAZIONI SOCIETARIE</b>	6
<b>LE CERTIFICAZIONI DI TRC E SERVIZI</b>	8
<b>PRINCIPI FONDAMENTALI</b>	9
<b>I SERVIZI EROGATI</b>	12
<b>VERDE PUBBLICO</b>	12
<b>INFORMAZIONI E SENSIBILIZZAZIONE</b>	13
<b>RACCOLTA DIFFERENZIATA</b>	13
<b>TRASPORTO RIFIUTI SPECIALI</b>	14
<b>IGIENE URBANA</b>	14
<b>TUTELA AMBIENTALE E SICUREZZA</b>	15
<b>QUALITÀ DEI SERVIZI</b>	15
<b>COOPERAZIONE CON I CITTADINI</b>	16
<b>QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI CONTROLLI</b>	16
<b>COMUNICAZIONE</b>	17
<b>INFORMAZIONI AI CLIENTI E RECLAMI</b>	17
<b>GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	17
<b>MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE</b>	17
<b>TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI</b>	19

## La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento, destinato alla consultazione dei cittadini, attraverso il quale TRC e Servizi assume, nei confronti della propria utenza, una serie di impegni riguardanti le modalità di erogazione e gli standard di qualità dei servizi offerti.

Attraverso la Carta dei Servizi, la Società fornisce, inoltre, tutte le informazioni necessarie inerenti le forme di interfaccia e le modalità di tutela previste per il cittadino, fornendo in tal modo un utile strumento per il controllo del rispetto degli impegni. In questo senso, la Carta dei Servizi rappresenta una precisa scelta di chiarezza e trasparenza nel rapporto tra gli utenti e il Gestore poiché costituisce lo strumento grazie al quale il cittadino viene a conoscenza di cosa debba aspettarsi dalla Società e ne verifica la corretta erogazione delle attività nei propri confronti.

La Carta dei Servizi consente al cittadino di informarsi in maniera trasparente e completa sulle attività che TRC e Servizi svolge quotidianamente sul territorio di riferimento e fornisce all'utente una serie di elementi sui livelli di qualità dei servizi offerti.

### **Nella Carta dei Servizi:**

- sono richiamati i principi generali ai quali deve ispirarsi l'erogazione del servizio pubblico, nel caso specifico del servizio di Igiene Urbana;
- vengono definiti indicatori specifici che sono direttamente percepibili e valutabili da ciascun cliente;
- sono dichiarati i diritti dei clienti all'informazione e ad una sempre migliore accessibilità al servizio;
- sono individuati i principali strumenti adottati a riguardo.
- Nella Carta dei Servizi la Società dichiara quali servizi intende erogare e l'impegno a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare la qualità del servizio offerto.
- Inoltre, all'interno del documento, il cittadino può trovare:

- le modalità di accesso alle informazioni sui servizi erogati;
- le modalità per inoltrare reclami, segnalazioni e prenotazione dei servizi domiciliari.

La Carta dei Servizi verrà aggiornata periodicamente sulla base delle variazioni sostanziali rispetto a quanto in essa indicato.

### **Dove trovarla**

La Carta dei servizi è disponibile gratuitamente per ogni utente che può scaricarla dal sito internet aziendale [www.trceservizi.it](http://www.trceservizi.it).

## RIFERIMENTI NORMATIVI

### I principali riferimenti normativi relativi alla Carta dei Servizi sono:

- D.P.C.M. del 27/01/94, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- D.P.C.M. del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di Carte di Servizi pubblici;
- 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;
- Direttiva 24 marzo 2004 del Ministro della Funzione Pubblica - Rilevazione della qualità percepita dai cittadini;
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che 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.

### Regione Calabria:

Legge Regionale 27/2007 e s.m.i. che prevede il piano regionale dei rifiuti.

## Informazioni societarie

TRC e Servizi è una cooperativa sociale leader nel campo della raccolta differenziata, sia dal punto di vista organizzativo-logistico che per la sua capacità di coinvolgere i cittadini attraverso strumenti di comunicazione, oltre ad essere specializzata in una vasta gamma di servizi di Igiene Ambientale tra i quali:

- Igiene Urbana
- Raccolta differenziata
- Verde pubblico
- Trasporto rifiuti speciali
- Informazione e sensibilizzazione

Attualmente l'Azienda, che ha la sua sede Amministrativa e operativa a Roggiano Gravina (CS), può vantare una solida presenza in Calabria nella provincia di Cosenza.

Mettendo sempre al primo posto il rispetto dell'ambiente, TRC e Servizi è in grado di far fronte alla gestione quotidiana e alla progettazione futura delle migliori soluzioni adottabili per la tutela delle varie realtà territoriali. Il nostro costante impegno è il raggiungimento prima, e al mantenimento poi, di efficienza ed eccellenza in ogni ambito di intervento.

Grazie alla nostra rete di cantieri, alla varietà delle attrezzature a nostra disposizione (manutenute da una valida officina interna in grado di far fronte immediatamente ad eventuali guasti) e alla competenza del nostro personale, siamo in grado di garantire ai nostri clienti pubblici e privati assistenza costante e tempi di intervento efficienti ed organizzati; chi si rivolge a TRC e Servizi, ha la certezza di affidarsi ad un soggetto responsabile e persone che operano con rapidità, cura, responsabilità e passione.

La scelta e la forza di investire in mezzi ed attrezzature nuove e tecnologicamente avanzate, l'esperienza e la professionalità del personale tecnico e l'organizzare la propria struttura con criteri "industriali" (in

modo da essere pronti a rispondere alle sempre più pressanti richieste del mercato in termini di tutela ambientale, efficacia, efficienza ed economicità dei servizi resi) sono il segnale tangibile della volontà dell'azienda di crescere nel settore dei servizi di igiene urbana.

## LE CERTIFICAZIONI DI TRC E SERVIZI

TRC e Servizi è in possesso delle seguenti certificazioni:

- certificazione di Qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- certificazione per l'Ambiente UNI EN ISO 14001:2015;
- certificazione per la Sicurezza dei lavoratori 45001:2018;

## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'erogazione dei servizi offerti da TRC e Servizi avviene nel pieno rispetto dei seguenti valori:

### *EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ*

L'erogazione del servizio è ispirata ai valori di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità, assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio, TRC e Servizi garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità.

### *QUALITÀ E SICUREZZA*

TRC e Servizi si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti a garanzia della sicurezza e tutela della salute pubblica.

### *CONTINUITÀ*

TRC e Servizi si impegna ad erogare il servizio in forma continuativa, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di TRC e Servizi (quali ad esempio impedimenti di terzi, eventi naturali, assemblee e scioperi dei lavoratori). Il Gestore si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, comunicando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### *PARTECIPAZIONE*

Ogni utente, singolarmente o tramite associazioni dei Consumatori, ha il diritto di richiedere le informazioni che lo riguardano, secondo le modalità previste dalla legge 241/90 e s.m.i. e del DPR 184/06 e s.m.i. L'utente può presentare reclami ed istanze, produrre memorie e documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. TRC e Servizi si impegna a dare riscontro alle segnalazioni e proposte dell'utente, garantendo risposte chiare e tempestive.

TRC e Servizi si impegna a rispettare le prescrizioni che deriveranno da quanto deliberato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) nell'ambito della regolazione della qualità del servizio nel ciclo dei rifiuti e delle modalità di gestione delle richieste di informazioni, reclami, istanze e segnalazioni degli utenti nell'ambito rifiuti, secondo quanto definito rispettivamente nelle Deliberazioni N. 197 e 226 del 5 aprile 2018.

### *TRASPARENZA*

La gestione trasparente è a fondamento dell'operato della Società. TRC e Servizi è dotata di meccanismi di gestione indirizzati a caratterizzare ogni procedimento amministrativo secondo metodologie di trasparenza e accessibilità, nel più completo ossequio delle normative vigenti.

### *CORTESIA E INFORMAZIONE*

TRC e Servizi si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a indicare le proprie generalità durante i contatti con gli utenti e a rendersi disponibile per agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio. TRC e Servizi garantisce procedure amministrative chiare ed il più semplice possibile, e pone la massima attenzione nelle comunicazioni scritte e verbali rivolte all'utente. La Società assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche, la cui funzionalità viene controllata periodicamente.

#### *EFFICACIA ED EFFICIENZA*

TRC e Servizi si impegna a proporre continui miglioramenti dei livelli di efficacia ed efficienza del servizio, adottando le necessarie soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali economicamente sostenibili nel rispetto dei principi di salvaguardia dell'Ambiente e promuovendo attività di formazione ed informazione del proprio personale.

#### *QUALITÀ, TUTELA DELL'AMBIENTE E SOSTENIBILITÀ*

Nell'espletamento delle proprie attività, TRC e Servizi mantiene attivo un sistema di gestione per la Qualità e un sistema di gestione per l'Ambiente, per migliorare il proprio servizio e offrire la massima cura nella gestione dell'utente e del territorio. La Società è impegnata nel rispetto dell'Ambiente, minimizzandogli impatti delle attività svolte, nonché assumendo ogni iniziativa atta a favorire il recupero di risorse e prevenendo dispersioni in aria, acqua o suolo che possano danneggiare la salute e l'Ambiente stesso. Le ditte che svolgono attività per conto di TRC e Servizi hanno l'obbligo di sottostare ai medesimi standard di qualità della Società stessa. Inoltre, TRC e Servizi fornisce proprie istruzioni operative e ambientali, nonché eroga la formazione a tutti gli addetti che svolgono la propria attività nel territorio servito. TRC e Servizi si impegna anche a proporre iniziative per ridurre i quantitativi di rifiuti da smaltire e la loro pericolosità. Tale impegno si espleta anche nel promuovere iniziative di raccolte separate, privilegiando il recupero di materia.

#### *PROFESSIONALITÀ E COMPETENZA*

TRC e Servizi è in possesso delle autorizzazioni necessarie per effettuare i servizi di raccolta rifiuti, gestione Isole Ecologiche e intermediazione di rifiuti.

Le "idoneità tecniche professionali" dei dipendenti della Società permettono di operare nel rispetto della normativa ambientale e di sicurezza, perseguendo obiettivi di costante crescita, sia in termini di miglioramento delle raccolte differenziate sia in termini di miglioramento delle condizioni di sicurezza sul lavoro e di impatto ambientale verso il territorio e la popolazione.

## I servizi erogati



### Verde pubblico

Tra le attività principali svolte dall'azienda TRC E SERVIZI, rientrano i servizi di potatura e manutenzione delle aree pubbliche e private a verde.

Tali servizi vengono svolti a favore di amministrazioni pubbliche, ma anche di aziende ed utenti privati.

L'esperienza pluriennale del proprio personale altamente specializzato, le attrezzature all'avanguardia, i prodotti e i materiali specifici, l'attenzione al rispetto dell'ambiente caratterizzano l'erogazione di tale servizio che comprende:

- ❖ La potatura di accrescimento o di adornamento.
- ❖ Il diserbo manuale, meccanizzato e chimico di strade, aiuole, parchi e giardini.
- ❖ La modellatura di siepi.
- ❖ L'abbattimento controllato di alberi di alto fusto.

## Informazione e sensibilizzazione

Il benessere e la soddisfazione di ogni singolo cittadino

Il benessere e la soddisfazione di ogni singolo cittadino sono priorità assolute per TRC E SERVIZI che è consapevole che egli è attore protagonista della realizzazione di una corretta raccolta differenziata. Per questo motivo essa predispone importanti azioni di comunicazione, sensibilizzazione e informazione sulla raccolta differenziata essenziali per una corretta gestione di tali servizi.

La TRC E SERVIZI promuove, nei comuni gestiti, una serie di iniziative rivolte alle scuole, ai cittadini, agli esercizi commerciali, agli uffici pubblici, alle associazioni e alle parrocchie. Inoltre, progetta e realizza:

- Grafica e contenuti del materiale informativo utilizzato nelle campagne di sensibilizzazione.
- Percorsi specifici di sensibilizzazione nelle scuole di ogni ordine e grado. L'azione di comunicazione più importante rivolta ai cittadini è rappresentata dagli incontri diretti "porta a porta" tra gli operatori TRC E SERVIZI e le singole utenze domestiche in cui:
- Si spiega come sarà svolto il servizio di raccolta dei rifiuti e come essi devono essere differenziati e conferiti.
- Viene consegnata l'attrezzatura per fare una corretta raccolta differenziata.

## Raccolta differenziata

L'azienda eroga servizi di raccolta differenziata

L'azienda eroga servizi di raccolta differenziata, prevedendo le seguenti modalità:

- Raccolta di prossimità, ossia all'interno di contenitori situati in postazioni stradali.

- Raccolta porta a porta, ossia con il ritiro presso il domicilio dell'utente dei rifiuti provenienti da raccolta differenziata (plastica, carta e cartone, alluminio, vetro, legno, acciaio, farmaci scaduti, pile esauste, umido).

### Trasporto rifiuti speciali

La TRC E SERVIZI è iscritta alle categorie 4 e 5

La TRC E SERVIZI è iscritta alle categorie 4 e 5 dell'Albo Nazionale Gestori Ambientali, pertanto è organizzata per l'effettuazione dei servizi di trasporto dei rifiuti speciali industriali, siano essi pericolosi che non pericolosi.

La TRC E SERVIZI è convenzionata con impianti di smaltimento finale quali discariche, impianti biologici, impianti di termodistruzione e termovalorizzazione, impianti di depurazione, impianti di compostaggio, impianti di inertizzazione.

### Igiene urbana

TRC E SERVIZI possiede un'organizzazione logistica molto efficiente

TRC E SERVIZI possiede un'organizzazione logistica molto efficiente, ottenuta a seguito della pluriennale esperienza nella gestione dei servizi di igiene urbana.

I servizi di igiene urbana che la Società può offrire sono:

- Raccolta dei rifiuti urbani
- Raccolta dei rifiuti ingombranti
- Spazzamento manuale

- Spazzamento meccanizzato
- Gestione di centri di raccolta comunali
- Pulizia di aiuole ed aree a verde
- Lavaggio di cassonetti stradali
- Lavaggio delle strade

L'esperienza maturata nella gestione dei servizi per amministrazioni relative a comuni con media densità abitativa, hanno permesso alla TRC E SERVIZI di affermarsi nel territorio come azienda leader del settore.

### Qualità dei servizi

Ai destinatari del Servizio è riconosciuto il diritto al rispetto dei livelli minimi di qualità (standard), individuati per ciascun indicatore elencato nella tabella successiva, a garanzia della qualità dei servizi resi. L'impegno del gestore si traduce in un costante lavoro di verifica e controllo sui servizi resi e sulle risposte alle esigenze dei destinatari, al fine di un continuo miglioramento. Nell'usufruire dei servizi, gli utenti possono di volta in volta verificare se quanto dichiarato è effettivamente rispettato. Gli indicatori di qualità inseriti nella presente carta fanno riferimento a due macro aree:

- qualità del servizio erogato;
- rapporti con la clientela.

A ciascuno degli indicatori è associato un livello specifico di qualità, intendendosi come tale il livello di qualità riferito alla singola prestazione da garantire al Cliente e verificabile dallo stesso.

La Società garantisce altresì un "livello generale di qualità", inteso come il complesso delle prestazioni rese, previste dal capitolato tecnico allegato al Contratto di Servizio sottoscritto con il Comune, con le relative penali ivi indicate.

## Cooperazione con i cittadini

Una città pulita e vivibile è il risultato della collaborazione tra Gestore ed i cittadini. Con la presente Carta dei Servizi, TRC e Servizi, oltre a fare appello allo spirito di collaborazione ed al senso civico, invita a:

- utilizzare i cestini stradali per lo scopo a cui sono destinati;
- non abbandonare in strada rifiuti ingombranti, ma utilizzare gli appositi servizi;
- nelle passeggiate con il cane, munirsi di apposito kit per l'immediata rimozione delle deiezioni canine dal suolo pubblico;
- rispettare i divieti di sosta per il lavaggio delle strade e/o i divieti di transito temporanei per la pulizia delle aree mercatali, ove previsti;
- fare una corretta raccolta differenziata dei rifiuti;
- esporre i contenitori della raccolta porta a porta nei tempi e nei modi dovuti, evitando di ingombrare la sede stradale e i marciapiedi per troppo tempo.

## QUALITÀ DEI SERVIZI E RELATIVI CONTROLLI

TRC e Servizi si impegna a:

- pianificare le modalità di raccolta differenziata dei rifiuti nel modo in cui siano garantite la sicurezza del personale, dei cittadini e dell'Ambiente in generale;
- effettuare i servizi con continuità e regolarità;
- garantire un corretto comportamento del proprio personale durante il servizio;
- fornire le informazioni ai cittadini sui servizi erogati dalla Società, utilizzando tutti i canali di

comunicazione disponibili;

- far rispettare i regolamenti e le norme sulla raccolta differenziata per la gestione dei rifiuti, con azioni di accertamento delle violazioni e relative sanzioni.

La Società garantisce un "livello generale di qualità", inteso come il complesso delle prestazioni erogate dalla Società, così come previste dai capitolati tecnici allegati ai Contratti di Servizio sottoscritti con i Comuni.

## **INFORMAZIONI AI CLIENTI E RECLAMI**

Le richieste di informazioni, le segnalazioni e i reclami possono essere effettuati da tutti gli utenti:

- tramite il sito web [www.trceservizi.it](http://www.trceservizi.it);
- telefono e fax 0984 406949;
- per corrispondenza, scrivendo a TRC e Servizi Società Cooperativa Sociale – Piazza Garibaldi, N° 8, 87017 Roggiano Gravina (CS);
- tramite e-mail all'indirizzo [info@trceservizi.it](mailto:info@trceservizi.it).

## **MISURARE IL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE**

Ogni tipo di violazione ai principi ed agli standard fissati dalla presente Carta dei Servizi, può essere segnalata dal cliente agli Uffici della Società. Allo stesso modo la Società sollecita la collaborazione nel segnalare giudizi, suggerimenti, anomalie e/o proposte migliorative del servizio.

Il grado di soddisfazione dei clienti in merito alla qualità del servizio reso, viene rilevato annualmente attraverso apposite indagini periodiche di "Customer Satisfaction" condotte su un campione significativo di

clienti direttamente dall'Ufficio Qualità dell'azienda.

L'intento è di rilevare scientificamente conoscenza ed immagine di TRC e Servizi in accoppiata con la soddisfazione verso i servizi resi, in modo da:

- fissare lo stato dell'arte (anche in ottica certificazione ISO), individuando i punti di forza e le aree di miglioramento, il livello di conoscenza ed i tratti d'immagine di TRC e Servizi;
- individuare le principali leve per incrementare la soddisfazione degli utenti, al fine di sviluppare un piano di miglioramento nell'ottica di "proteggere" le attuali posizioni di mercato e svilupparsi sia orizzontalmente che verticalmente nell'ambito della cura dell'Ambiente e della gestione dei rifiuti;
- avere evidenze oggettive presentabili alle Amministrazioni Comunali committenti.

## TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

TRC e Servizi si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al **Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016**, in vigore da maggio 2018.

I dati personali che TRC e Servizi raccoglie dai suoi clienti/utenti all'atto della stipula del contratto o al momento dell'erogazione di particolari servizi sono acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stipula contratto Tariffa Igiene Ambientale, servizio asporto rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction, ecc.) e vengono trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal Regolamento UE.

Tali dati potranno anche essere trasmessi a soggetti terzi sempre al fine di consentire gli adempimenti legati all'erogazione del servizio di Igiene Urbana (ad esempio: stampa e spedizione bollette fatturazione Tariffa Igiene Ambientale; eventuali attività di recupero crediti, indagini di customer satisfaction, ecc.).

Ai sensi del Regolamento UE succitato, il conferimento dei dati da parte del cliente/utente è facoltativo, l'eventuale rifiuto comporterà però per TRC e Servizi l'impossibilità a stipulare un regolare contratto di fornitura e, conseguentemente, a somministrare i servizi di cui è fornitrice.

Da parte Sua, il cliente/utente, qualora ritenga necessario tutelare il trattamento dei propri dati, potrà comunque esercitare i diritti di accesso, rettifica, cancellazione, ecc. ai sensi degli articoli 15,16, 17 del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.