

CARTA DEL SERVIZIO

Residenze Universitarie

Carlo Mollino

Cesare Codegone

Sommario

<i>TITOLO I</i>	3
<i>ELEMENTI ESSENZIALI</i>	3
<i>TITOLO II</i>	5
<i>STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO</i>	5
<i>TITOLO III</i>	8
<i>TUTELA DEGLI UTENTI</i>	8
<i>TITOLO IV</i>	9
<i>DISPOSIZIONE FINALI</i>	9
<i>ALLEGATO A</i>	10
<i>STANDARD DI QUALITÀ E QUANTITÀ DEL SERVIZIO</i>	11

TITOLO I

ELEMENTI ESSENZIALI

Art. 1 - Oggetto

1. Il Politecnico di Torino ha aggiudicato a _____ (nel seguito il Gestore) la concessione di gestione per _____ anni delle nuove residenze universitarie “Carlo Mollino” e “Cesare Codegone”.
2. La presente Carta del Servizio definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti degli utenti.

Art. 2 - Rapporto d’utenza

1. Il rapporto d’utenza sorge al momento dell’assegnazione del posto letto, sia essa a seguito di bando di concorso o per accettazione della domanda, nei limiti dei posti letto ad assegnazione diretta.
2. Il Gestore garantisce l’erogazione dei servizi definiti dal Contratto di concessione in conformità all’aggiudicazione della gara pubblica.
3. Gli obblighi degli utenti nella fruizione dei servizi sono definiti dal regolamento d’ospitalità proposto dal Gestore ed approvato dal Politecnico di Torino.

Art. 3 - Principi fondamentali

1. Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali.
2. *Eguaglianza e imparzialità* - Il rapporto tra il Gestore e gli utenti è retto da regole applicate in modo eguale, non discriminatorio e imparziale. I servizi sono erogati a tutti gli aventi titolo senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni personali e sociali. Il Gestore s’impegna ad attuare tutte le iniziative idonee a garantire la fruizione dei servizi agli utenti diversamente abili e a quelli appartenenti a fasce deboli.
3. *Continuità* - Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
4. *Partecipazione* - Gli utenti, individualmente o attraverso loro associazioni, hanno diritto di accedere agli atti e alle informazioni relativi al rapporto di utenza, nonché di formulare osservazioni o suggerimenti e presentare istanze o reclami, che debbono dal Gestore essere riscontrati nelle forme e nei termini previsti dalla presente Carta del Servizio. Il Gestore utilizza tutti gli strumenti utili ad informare costantemente gli utenti sulle attività, sui servizi, nonché sui rapporti tra esso stesso e il Politecnico di Torino, utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e chiari.
5. *Chiarezza e trasparenza* - Il Gestore garantisce agli utenti procedure semplici e chiare e assicura un’esaustiva e capillare diffusione delle informazioni sulle procedure stesse, sempre utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e chiari. I dipendenti o incaricati del Gestore che svolgono le proprie attività relazionandosi con gli utenti debbono essere adeguatamente formati.
6. *Cortesia* - I dipendenti o incaricati del Gestore sono tenuti a rivolgersi agli utenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell’esercizio dei propri diritti e nell’adempimento dei propri doveri.
7. *Efficacia ed efficienza* - Il Gestore persegue l’obiettivo di un continuo miglioramento del servizio attraverso l’applicazione di soluzioni tecniche ed organizzative adeguate per incrementare l’efficacia e l’efficienza delle prestazioni.

8. *Tutela della privacy* - Il Gestore garantisce agli utenti un trattamento dei dati personali conforme alle leggi, ivi compreso il diritto degli utenti di conoscere quali sono i propri dati e come vengono utilizzati, di farli aggiornare, integrare o rettificare in ogni momento, nonché di chiedere il blocco e la cancellazione dei dati trattati in violazione di legge.

9. *Tutela dell'ambiente* - Nell'erogare i propri servizi il Gestore ha come obiettivo la salvaguardia dell'ambiente e la tutela della salute. Riconosce fondamentale importanza al principio della tutela delle risorse primarie, impegnandosi ad attuare strategie volte a valorizzare e risparmiare le stesse.

TITOLO II

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Capo I - Fattori e standard del servizio

Art. 4 - Definizione

1. Il presente Titolo e l'Allegato "I" definiscono i fattori dai quali dipende la qualità del servizio.
2. Nell'Allegato "I", per ciascun fattore, sono indicati gli standard di qualità e quantità del servizio che rappresentano i livelli di servizio minimi che il Gestore garantisce agli utenti.

Capo II - Accessibilità al servizio

Art. 5 - Servizio Clienti

1. Il Gestore s'impegna ad attivare sin dall'avvio del servizio, e mantenere attivo per tutta la sua durata, un Servizio Clienti - composto da Reception, Call Center, Sportello Clienti - per consentire agli utenti d'avere accesso alle informazioni sui servizi offerti, nonché a garantire loro una risposta adeguata in tempi brevi alle richieste, segnalazioni, o reclami.
2. Il Gestore s'impegna a far sì che presso il Servizio Clienti vi siano sempre operatori dotati di una buona conoscenza anche della lingua inglese.
3. Presso la Reception - situata in ciascuna residenza - è possibile curare il disbrigo d'ogni ordinaria pratica relativa ai servizi. Il servizio è attivo secondo le disposizioni di cui all'Allegato "I".
4. Presso il Call Center è possibile ottenere informazioni e inoltrare segnalazioni verbali. Il servizio è operativo nei giorni e nelle ore indicati in Allegato "I".
5. Presso lo Sportello Clienti - situato in ciascuna residenza - è possibile, oltre a quanto previsto per il Call Center, presentare istanze o proporre reclami, osservate le forme di cui al successivo Titolo III. Il servizio è operativo nei giorni e nelle ore indicati in Allegato "I".
6. Il Gestore s'impegna inoltre ad attivare, sin dall'avvio del servizio e mantenere attivo per tutta la sua durata, un sito internet ove sono contenute tutte le informazioni utili sull'organizzazione e gestione dei servizi, nonché i moduli che gli utenti possono utilizzare per la presentazione d'istanze o reclami, con l'indicazione delle forme di presentazione.
7. I numeri di telefono e gli indirizzi utili sono i seguenti:

CALL CENTER	Tel. _____
SPORTELLI CLIENTI	Indirizzo: _____ Tel. _____ Fax _____ e-mail _____
SITO INTERNET	_____

Art. 6 - Risposta alle richieste

1. Per richieste d'informazione verbali che non richiedano approfondimenti da parte di settori aziendali specifici, il Servizio Clienti fornisce risposte immediate. In ogni caso gli addetti provvedono a inoltrare un'adeguata risposta nel minor tempo possibile, comunque non eccedente quelli indicati in Allegato "T", decorrenti dalla ricezione della richiesta.
2. In caso di richieste scritte d'informazione il Gestore s'impegna a rispondere entro i termini - maggiori se vi è necessità di sopralluogo - indicati in Allegato "T", decorrenti dalla ricezione della richiesta.
3. Per le istanze o reclami, le forme e i termini di risposta sono stabiliti al successivo Titolo III.

Art. 7 - Diritto d'accesso

1. Il Gestore garantisce in ogni caso a tutti gli interessati il diritto d'accesso agli atti e documenti, secondo le norme sul procedimento amministrativo (l. 7 agosto 1990, n. 241).
1. Il Gestore s'impegna a tenere a disposizione degli utenti i seguenti documenti, anche in lingua inglese: Carta del Servizio, regolamenti della residenza, eventuali altri documenti da consegnare agli ospiti.

Art. 8 - Rapporti con gli utenti

1. I dipendenti e incaricati del Gestore sono tenuti a fornire agli utenti le proprie generalità, sia nei rapporti diretti, sia in quelli che intervengono telefonicamente o per mezzo d'altri strumenti di comunicazione.

Capo III - Tariffa del servizio

Art. 9 - Definizione

1. Le tariffe, le loro articolazioni, nonché i casi d'agevolazione, sono definiti dal Contratto di concessione in conformità all'aggiudicazione della gara pubblica.
2. Il Gestore s'impegna a dare idonea pubblicità alle tariffe, alle loro articolazioni, nonché ai casi d'agevolazione, utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e chiari. La pubblicità è resa nelle forme indicate in Allegato "T".

Art. 10 - Forme di pagamento

1. Il Gestore s'impegna a consentire agli utenti il pagamento della tariffa con forme alternative, indicate in Allegato "T".
2. Le forme di pagamento ammesse sono indicate sul cedolino consegnato all'utente per il pagamento, oltre che sul sito internet del Gestore. Dell'avvenuto pagamento è rilasciata quietanza scritta.

Art. 11 - Rettificazioni

1. La rettificazione degli eventuali errori emersi - anche su segnalazione dell'utente - nel procedimento di applicazione della tariffa avviene d'ufficio da parte del Gestore, con emissione dei nuovi accrediti o addebiti, in quest'ultimo caso previa comunicazione all'utente, che deve contenere l'espressa indicazione della sua facoltà di aderirvi oppure di fornire le proprie controdeduzioni in un termine non inferiore a 15 giorni.

Capo IV - Livelli e continuità del servizio

Art. 12 - Livelli minimi delle singole prestazioni

1. I livelli minimi delle singole prestazioni di servizio che il Gestore garantisce agli utenti sono indicati all'Allegato "I".

Art. 13 - Continuità del servizio

1. Il Gestore garantisce la continuità e la regolarità dei servizi avvalendosi di una struttura organizzativa in grado di effettuare costanti verifiche ed opportuni interventi integrativi. La continuità del servizio deve essere garantita in conformità al calendario didattico di Ateneo approvato per ciascun anno accademico.

2. In presenza di cause di forza maggiore o caso fortuito che possano comportare interruzioni del servizio il Gestore provvede - ove possibile - a darne adeguato preavviso agli utenti, adoperandosi in ogni caso per evitare o limitare i danni e i disagi agli stessi.

Capo V - Valutazione del servizio, comunicazione e informazione

Art. 14 - Valutazione del servizio

1. Il Gestore, oltre a impegnarsi ad esaminare e riscontrare tutte le richieste d'informazioni, istanze e reclami ricevuti, effettua periodiche indagini per misurare la soddisfazione degli utenti, anche attraverso l'invio d'apposite schede di valutazione, utilizzando i dati così ottenuti per elaborare progetti che possano migliorare la qualità del servizio.

2. Gli esiti delle indagini sulla soddisfazione degli utenti e delle conseguenti verifiche sono pubblicati sul sito internet con la cadenza minima indicata in Allegato "I".

Art. 15 - Comunicazione e informazione

1. Il Gestore s'impegna ad assicurare una comunicazione e informazione completa e tempestiva in merito alle modalità con cui vengono svolti i servizi e al loro utilizzo da parte degli utenti, almeno per mezzo di campagne d'informazione in occasione dell'avvio di nuovi servizi o di variazioni di quelli esistenti, materiale informativo cartaceo da inviare agli utenti e da diffondere nei luoghi pubblici o in occasione di eventi locali (opuscoli, pieghevoli, volantini), punti d'informazione in occasione di eventi particolarmente frequentati.

TITOLO III

TUTELA DEGLI UTENTI

Art. 16 - Istanze e reclami

1. Le istanze e i reclami sono presentati allo Sportello Clienti per atto scritto, sottoscritto dall'utente e indicante le sue generalità, anche inviato a mezzo fax o posta elettronica. Altresì le istanze e i reclami possono essere presentati verbalmente allo Sportello Clienti, che ne cura la verbalizzazione e acquisisce la sottoscrizione dell'utente.
2. Il reclamo deve indicare gli elementi in fatto utili a individuare l'ipotesi di violazione degli impegni contenuti nella presente Carta del Servizio o negli atti da essa richiamati che l'utente addebita al Gestore.
3. Il Gestore comunica all'utente il riscontro scritto entro i termini - maggiori se vi è necessità di sopralluogo - indicati in Allegato "I", decorrenti dalla ricezione dell'istanza o reclamo, indicando altresì in caso di reclamo i termini entro i quali provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità o disservizi riscontrati, comunque non eccedenti quelli indicati in Allegato "I".
4. I termini di cui al precedente comma possono essere prorogati una sola volta, per un tempo non eccedente quello oggetto di proroga, soltanto per motivate ragioni dovute alla complessità degli accertamenti o all'individuazione dei rimedi, comunicate all'utente prima della scadenza del termine originario.
5. Il Gestore trasmette al Committente un rapporto almeno semestrale sulle denunce ricevute - indicandone l'oggetto - e sulle misure adottate, nonché conserva copia delle istanze e reclami e delle rispettive risposte per almeno cinque anni. Sulla base di detto rapporto il Committente valuterà l'eventuale applicazione di penali come disciplinato al successivo art. 17 – Penali per i disservizi.

Art. 17 - Penali per disservizi

1. Le penali che il Committente può comminare al Gestore sono disciplinate dal Contratto di concessione in conformità all'aggiudicazione della gara pubblica.
2. Il pagamento delle penali non pregiudica l'obbligo del Gestore di fornire la prestazione all'utente.

TITOLO IV

DISPOSIZIONE FINALI

Art. 18 - Validità e revisione della Carta del Servizio

1. La presente Carta del Servizio ha effetto dalla data d'avvio della gestione delle residenze universitarie da parte del Gestore e sino alla sua cessazione.
2. Il Gestore s'impegna alla revisione della presente Carta del Servizio con la cadenza indicata in Allegato "I", con particolare riferimento agli indicatori e agli standard di qualità del servizio, previa consultazione delle Associazioni d'utenti interessate e del Politecnico di Torino.
3. Revisioni o modificazioni debbono inoltre essere apportate - anche su indicazione del Politecnico di Torino - al sopraggiungere di modificazioni normative, oppure al verificarsi di mutamenti tecnico-organizzativi del servizio e relativi agli standard e ai principi espressi nella presente edizione.
4. Tutte le revisioni o modificazioni debbono essere comunicate agli utenti attraverso la pubblicazione e la distribuzione attraverso i canali stabiliti dalla Carta del Servizio.

ALLEGATO “I”

ALLA CARTA DEL SERVIZIO

Residenze Universitarie

“Carlo Mollino”

“Cesare Codegone”

STANDARD DI QUALITÀ E QUANTITÀ DEL SERVIZIO

1. ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Apertura delle residenze	Mesi annuali d'attivazione	11 mesi	La durata minima di apertura deve essere stabilita in conformità con il calendario didattico approvato dall'Ateneo.
Reception con servizio d'accoglienza e portierato	Orario d'attivazione settimanale	8 ore per 6 gg a settimana	
Call Center	Orario d'attivazione settimanale	15 ore	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30
Sportello Clienti	Orario d'apertura settimanale	15 ore	Dal lunedì al venerdì dalle ore 9.30 alle ore 12.30
Risposta a richieste scritte	Tempo massimo di prima risposta	5 gg.	Il Servizio Clienti fornisce risposte immediate per richieste verbali che non richiedano approfondimenti da parte di settori aziendali specifici.
		9 gg. se occorre sopralluogo	
Risposta a istanze e reclami	Tempo massimo di prima risposta	7 gg.	Prorogabili una sola volta, per un termine non eccedente quello oggetto di proroga, soltanto per motivate ragioni dovute alla complessità degli accertamenti o all'individuazione dei rimedi, comunicate all'utente prima della scadenza del termine originario
		12 g. se occorre sopralluogo	
	Tempo massimo di rimozione delle eventuali irregolarità o disservizi riscontrati	3 gg.	
		5 gg. se occorrono interventi tecnici	
<i>Altro (specificare)</i>			

2. TARIFFA DEL SERVIZIO

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Pagamenti	Cadenza dei pagamenti	Semestrale	
	Numero delle forme possibili di pagamento	3	Necessarie almeno tre forme: bollettino postale, bonifico bancario, domiciliazione bancaria, in tutti i casi su conto corrente dedicato
	Pubblicità	10 gg prima della scadenza	Segnalazione telematica via sms e/o e-mail
Restituzione dei pagamenti non dovuti	Tempo massimo intercorrente tra la rettificazione e la restituzione	45 gg	Al più tardi la restituzione deve avvenire con compensazione sul pagamento successivo.
	Numero forme di restituzione	2	La restituzione deve essere con rimessa diretta o, al più, avvenire con compensazione sul pagamento successivo, salvo quanto da disciplinare per la rata finale.
<i>Altro (specificare)</i>			

3. LIVELLI MINIMI DELLE SINGOLE PRESTAZIONI

3.1. Servizio abitativo (camere)

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Collegamento internet	Disponibilità in camera	SI	
	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	24 ore	
Pulizie ordinarie	Numero minimo e tipo di prestazioni garantite	A necessità per cambio di ospite	Necessario mettere almeno lo spazzamento e lavaggio pavimenti, la spolveratura, la pulizia e igienizzazione bagno.
Restituzione deposito cauzionale	Tempo massimo di restituzione dalla riconsegna del posto letto	30 gg	
<i>Altro (specificare)</i>			

3.2. Servizio lavanderia

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Lavatrici	Disponibilità	SI	
	Numero di lavatrici	3	Per ciascuna residenza
	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	12 ore	
Asciugatrici	Disponibilità	SI	
	Numero di asciugatrici	2	Per ciascuna residenza
	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	12 ore	
Stendi biancheria	Disponibilità	SI	
	Numero di asciugatrici	5	Per ciascuna residenza
	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	12 ore	
<i>Altro (specificare)</i>			

3.3. Servizi comuni per studio, attività sportive, ricreative e cucine

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Aule studio	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	18 ore	
Strutture per attività sportive e ricreative	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	12 ore	
Servizio internet comune	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	18 ore	
Pulizie ordinarie degli spazi comuni	Frequenza minima settimanale	2	
	Tipo di prestazioni garantite		Deve essere garantito lo spazzamento e lavaggio pavimenti, la spolveratura, la pulizia e igienizzazione degli ambienti. Deve essere garantita l'asportazione dei rifiuti dai cestini.
Pulizie ordinarie delle cucine	Frequenza minima settimanale	4	
	Tipo di prestazioni garantite		Deve essere garantito lo spazzamento e lavaggio pavimenti, la pulizia e igienizzazione dei fornelli. Deve essere garantita l'asportazione dei rifiuti dai cestini.
Facilitazioni per la partecipazione ad attività culturali, sportive, o ricreative	Disponibilità del servizio	NO	
Cucine comuni	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	24 ore	
	Gestione diretta preparazione cibi	SI	
<i>Altro (specificare)</i>			

3.4. Servizio pulizia servizi igienici comuni

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Pulizie ordinarie dei servizi igienici	Frequenza minima settimanale	SI	Deve essere garantito lo spazzamento e lavaggio pavimenti, la pulizia e igienizzazione dei sanitari. Deve essere garantita l'asportazione dei rifiuti dai cestini. Deve essere garantito il rifornimento di carta a necessità.
	Numero minimo e tipo di prestazioni garantite	1 passaggio al giorno per 7 gg	
<i>Altro (specificare)</i>			

3.5. Servizio sicurezza

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Controllo accessi	Apertura automatica in remoto dei cancelli dalla reception	NO	
Protezione accessi	Controllo e protezione degli accessi nella zona parcheggio biciclette	NO	
Sorveglianza	Disponibilità del servizio	NO	
	Tipo di sorveglianza	
	Numero minimo di ore giornaliere d'attivazione	
Custodia oggetti	Disponibilità del servizio	NO	
	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	
<i>Altro (specificare)</i>			

3.6. Servizio manutenzione ordinaria

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Riparazione guasti	Disponibilità del servizio	SI	
	Tempo massimo di sopralluogo dalla segnalazione	24 ore	Ove possibile
	Tempo massimo d'esecuzione dell'intervento dal sopralluogo	48 ore	Ove possibile
<i>Altro (specificare)</i>			

3.7. Servizio prestito oggetti

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Utensili per la pulizia	Disponibilità del servizio	SI	
	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità	8 ore per 6 giorni	
Strumenti di lavanderia e stiratura	Disponibilità del servizio	NO	
	Numero minimo di ore giornaliere d'accessibilità		

3.8. Servizi su richiesta

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Bike and car sharing	Disponibilità del servizio	NO	
<i>Altro (specificare)</i>			

3.9. Altri servizi

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
<i>Specificare</i>			

4. CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Sospensioni programmate per caso fortuito o forza maggiore	Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione del servizio	7 gg	Ove possibile
<i>Altro (specificare)</i>			

5. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO, COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE

<i>Fattori</i>	<i>Indicatori</i>	<i>Standard</i>	<i>Note</i>
Campagne d'informazione	Frequenza minima	Semestrale	
Pubblicazioni	Frequenza minima	Semestrale	
Revisione della Carta del Servizio	Frequenza minima	Semestrale	
<i>Altro (specificare)</i>			