

Civitavecchia
Servizi Pubblici

**CARTA QUALITÀ DEL SERVIZIO
DI ASSISTENZA EDUCATIVA
CULTURALE**

Definitiva

INDICE

PREMESSE.....	4
1 - INTRODUZIONE	4
1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento	4
1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.	4
2 – PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1 Uguaglianza	5
2.2 Imparzialità	5
2.3 Continuità.....	5
2.4 Partecipazione	6
2.5 Efficienza ed efficacia.....	6
2.6 Cortesia	6
2.7 Chiarezza dei messaggi	6
2.8 Sicurezza degli operatori.....	6
2.9 Privacy	7
3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO.....	7
3.1 Standard generali.....	7
3.1.1. Accessibilità alle informazioni	8
3.1.2. Recapiti servizi di informazione	8
3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente	9
3.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente	9
3.1.5. Comportamento del personale.....	9
4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITA' DEL SERVIZIO	10
4.1 Servizio di assistenza educativa e culturale.....	10
4.2 Standard qualitativi specifici.....	10
4.3 Monitoraggio standard di qualità.....	10

5 – TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE.....	
5.1 Violazioni della Carta dei Servizi	11
5.2 Indennizzi.....	12
6 – DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI.....	12
7 – VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	12

PREMESSE

La Carta della Qualità dei Servizi rappresenta un patto tra l'Azienda ed i cittadini –utenti-clienti con il quale la prima si impegna a mantenere la qualità dei servizi erogati a livello degli standard concordati.

Costanti le nostre verifiche e i controlli delle performance: l'obiettivo primario è quello di perfezionare un vero e proprio ciclo della qualità orientato alla logica del miglioramento continuo.

La società chiede ai cittadini-utenti-clienti di coadiuvarla per l'ottimizzazione dei servizi, puntando a dar vita a un circolo virtuoso tra questi e l'Azienda.

La Carta della Qualità dei Servizi è uno strumento volto alla tutela dei diritti dei cittadini-utenti-clienti, che rende trasparenti e percepibili i servizi erogati, i criteri di accesso e gli standard di qualità garantiti.

E' un mezzo indispensabile per promuovere e valorizzare la partecipazione e si inquadra come straordinaria opportunità per rafforzare il rapporto di fiducia tra l'Utenza, l'Amministrazione comunale e la società Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. gestore del servizio di Assistenza

Educativa e Culturale nelle scuole e nelle strutture educative.

1 - INTRODUZIONE

1.1 Oggetto, ambito di applicazione e validità del documento

La presente carta dei servizi è un documento che individua i principi, le regole, gli standard qualitativi e le modalità con cui vengono svolte le attività della C.S.P. S.r.l. – Civitavecchia Servizi Pubblici per quanto riguarda l'erogazione dei servizi sul territorio.

La carta dei servizi quindi mette a conoscenza il territorio rispetto alle prestazioni di assistenza educativa per gli alunni con disabilità che frequentano le strutture educative 0-6, scuole primarie, secondarie di primo grado, statali e paritarie del Comune di Civitavecchia.

1.2 Informazioni su C.S.P. S.r.l.

La Società C.S.P. S.r.l. nasce come azienda di proprietà unica Comune di Civitavecchia.

Nel settembre 2017 acquisisce il ramo d'azienda della H.C.S. S.r.l. per lo svolgimento tra gli altri servizi, in particolare, di quello di gestione dei servizi funebri e cimiteriali per conto del proprio socio.

2 – PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Uguaglianza

C.S.P. S.r.l., nell'erogazione dei propri servizi garantisce lo stesso trattamento a tutti i cittadini-utenti-clienti, senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica.

Si presta inoltre, particolare attenzione nei confronti dei soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti alle fasce sociale più deboli.

2.2 Imparzialità

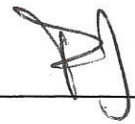
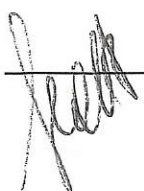
Il servizio viene svolto nei confronti dei cittadini utenti con criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

In particolare si garantisce la parità di trattamento, a parità di presupposti tecnici, alle fasce di utenza dislocate in aree geografiche non facilmente raggiungibili.

2.3 Continuità

Viene assicurato un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Nel caso di interruzioni, vengono adottati tempestivamente tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dei disagi. L'eventuale sospensione o riduzione dei servizi sarà imputabile solo a condizioni indipendenti dalla volontà aziendale (impedimenti di terzi, eventi naturali, scioperi). In tal caso il soggetto gestore si impegna ad adottare tutte le misure ed i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di disservizi e si impegna ad attivare servizi sostitutivi di emergenza al fine di arrecare all'Utente il minor disagio possibile.

Trattandosi di servizi essenziali ai sensi della Legge n. 146/1990, in caso di astensione dal lavoro da parte del proprio personale per scioperi, il soggetto gestore garantisce comunque i servizi minimi previsti dall'accordo con le Organizzazioni Sindacali.



2.4 Partecipazione

C.S.P. S.r.l. garantisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, per tutelare il diritto ad una loro corretta erogazione e per migliorare il rapporto di conoscenza e collaborazione anche attraverso meccanismi di partecipazione.

C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire pienamente il diritto all'informazione. Favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte ed i suggerimenti degli utenti e delle Associazioni dei Consumatori.

Tutti i clienti, i cittadini, gli utenti hanno il diritto di accesso alle informazioni che riguardano lo svolgimento dei servizi e la loro organizzazione.

2.5 Efficienza ed efficacia

Il servizio reso dalla Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l. è finalizzato a rispondere nel minor tempo possibile a tutte le richieste del cittadino utente.

I servizi vengono gestiti dalla C.S.P. S.r.l., con l'obiettivo di massimizzarne l'efficacia e l'efficienza e di soddisfare sempre meglio le esigenze dei cittadini utenti.

2.6 Cortesia

C.S.P. S.r.l. e tutto il suo personale garantisce a tutti i cittadini-utenti-clienti un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto, adottando comportamenti e linguaggi adeguati allo scopo e tesi ad agevolare le parti interessate nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri obblighi.

2.7 Chiarezza dei messaggi

C.S.P. S.r.l., nel redigere e nel veicolare qualsiasi messaggio nei confronti degli utenti, pone la massima attenzione e ne controlla l'efficacia, nell'uso di un linguaggio semplice e di immediata comprensione per gli stessi, nonché all'utilizzo di strumenti idonei e fruibili da tutti.

2.8 Sicurezza degli operatori

Tutte le attività, i processi ed i servizi di C.S.P. S.r.l. sono monitorati per come prevede la normativa in materia di igiene e sicurezza D. Lgs. 81/08 e tutte le norme a questo collegate.

2.9 Privacy

Il trattamento dei dati personali dei clienti, degli utenti e dei fornitori avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003 e s.m.i.. La privacy policy e le relative informative sono disponibili e consultabili sul sito internet aziendale www.civitavecchiaservizipubblici.it

3 – INFORMAZIONI E STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il servizio di Assistenza Educativa e Culturale nelle scuole e nelle strutture educative è svolto nel rispetto del contratto di servizio approvato dal Comune di Civitavecchia.

Nel contesto degli obiettivi concordati, il soggetto gestore considera determinanti per la qualità dei servizi di assistenza educativa e culturale nelle scuole e nelle strutture educative i seguenti fattori:

1. continuità e regolarità di erogazione delle prestazioni su tutto il territorio servito (Comune di Civitavecchia) ;
2. completezza ed accessibilità all'informazione da parte dell'utente;
3. aggiornamento professionale continuo del personale che ha già di fatto i titoli specifici per operare come assistente educativo culturale ;
4. rapidità di intervento in caso di disservizio all'utenza;

Sulla base di tali fattori vengono individuati standard di qualità che costituiscono gli strumenti di verifica sia dell'efficacia e dell'efficienza del servizio, sia della soddisfazione dell'Utente. Gli indici di qualità vengono monitorati a cadenza fissa al fine di adottare tempestivamente azioni di miglioramento e opportune innovazioni tecniche e gestionali.

Gli standard di qualità individuati si dividono in:

- standard generali;
- standard specifici.

3.1 Standard generali

Sono gli standard che misurano la qualità del rapporto con l'Utenza ed i livelli di prestazione nelle attività comuni a tutti i servizi del soggetto gestore.

3.1.1. Accessibilità alle informazioni

Per facilitare i rapporti tra cittadino e soggetto gestore, sono attivi i seguenti strumenti:

- a) Sportello telefonico attraverso il quale è possibile:
 - ottenere informazioni relative ai servizi erogati nel rispetto della tutela dei dati sensibili trattati e delle norme sulla privacy;
 - avanzare reclami e segnalazioni di disservizi;
- b) Servizio Fax, che consente all'Utente la trasmissione di documenti e quesiti in formato cartaceo.
- c) Sito internet del soggetto gestore (www.civitavecchiaservizipubblici.it), contenente le informazioni utili sull'attività del soggetto gestore e l'illustrazione dei servizi erogati.

3.1.2. Recapiti servizi di informazione

C.S.P. S.r.l. garantisce un'informazione puntuale e costante con i cittadini-utenti-clienti attraverso l'utilizzo di strumenti funzionali e diversificati sia in base ai messaggi da veicolare sia ai target di riferimento.

Centralino aziendale

C.S.P. S.r.l. ha un proprio centralino aziendale contattabile attraverso numeri specifici:

0766 370139 – 370035 secondo piano tariffario dell'utente. L'operatore della C.S.P., qualora l'utente desideri presentare una segnalazione di disservizio, lo inviterà ad utilizzare gli appositi servizi internet oppure ad utilizzare i moduli di cui nel proseguo dell'articolo.

Sito Internet

C.S.P. S.r.l. ha attivo un sito internet accessibile, di facile comprensione e costantemente aggiornato e monitorato grazie al quale informare in modo puntuale e approfondito circa la propria struttura, i servizi erogati e le attività svolte. Grazie al sito internet è possibile inoltre avanzare richieste di informazioni, reclami o semplici suggerimenti. Qualora l'utente desideri presentare un reclamo potrà inoltrare le proprie rimozioni all'indirizzo:

segreteria@civitavecchiaservizipubblici.it. Un'apposita sezione consente inoltre di inoltrare quesiti sui servizi forniti dalla società. Le domande e le risposte vengono pubblicate sul sito stesso.

Saranno messi a disposizione in formato cartaceo, sia presso la sede di CSP S.r.l. che presso le sedi delle Associazioni i moduli di reclamo appositamente formati per agevolare l'utenza nella presentazione degli stessi.

3.1.3. Tempi di risposta alle richieste dell'Utente

Gli Utenti possono presentare richieste di informazione e reclami inerenti al servizio sia in forma scritta, sia in forma verbale, presso gli uffici o presso i recapiti telefonici o telematici di cui sopra.

Alle richieste di informazioni viene data immediata risposta, salvo casi particolari che richiedano verifiche o ricerca di documenti.

Alle richieste di informazioni ed ai reclami pervenuti per iscritto il tempo massimo di risposta è pari a 20 giorni se non è necessario un sopralluogo, 30 giorni se è necessario un sopralluogo, decorrenti dalla data di ricevimento risultante dal timbro postale o dal protocollo aziendale nel caso di consegna a mano. Per richieste attinenti problemi che richiedono maggiori approfondimenti e/o la cui soluzione non dipenda unicamente dal soggetto gestore, il termine predetto può essere prorogato di non oltre ulteriori 30 giorni con apposita comunicazione motivata con la quale l'Utente viene informato anche sullo stato di avanzamento della pratica.

I reclami pervenuti vengono classificati per tipologia su supporto informatico. Tale report viene inviato con cadenza trimestrale alle Associazioni dei Consumatori aderenti al Protocollo d'intesa. I dati relativi vengono elaborati per formare statistiche e monitorare i disservizi al fine di porre in atto le conseguenti azioni correttive.

Salvo contesti eccezionali, reclami e segnalazioni anonime non vengono prese in considerazione.

3.1.4. Informazioni e comunicazioni all'Utente

Il soggetto gestore assicura una continua e completa informazione agli Utenti circa le modalità di prestazione dei servizi, il miglior utilizzo degli stessi ed ogni altra iniziativa a tal fine promossa. Gli strumenti di informazione che possono essere utilizzati sono i seguenti:

- campagne informative e promozionali, realizzate per l'avvio o l'estensione di servizi e per la sensibilizzazione degli Utenti alla corretta fruizione del servizio;
- materiale informativo inviato agli Utenti;

- comunicati stampa;
- incontri con i Cittadini-Utenti o loro Associazioni dei Consumatori riconosciute;
- organizzazione di punti informativi in occasione di eventi di ampia frequentazione;

Il soggetto gestore si impegna ad assicurare chiarezza e comprensibilità dei messaggi all'Utenza, adottando un linguaggio facile e accessibile. Il soggetto gestore effettua inoltre periodici sondaggi, con cadenza almeno biennale, per accertare l'efficacia delle informazioni e delle comunicazioni inoltrate e per recepire eventuali ulteriori esigenze dell'Utenza.

3.1.5. Comportamento del personale

Tutto il personale C.S.P. S.r.l., nello svolgimento delle proprie funzioni, è tenuto a fornire le proprie generalità sia nei rapporti personali che telefonici.

Il personale C.S.P. S.r.l. garantisce:

- un comportamento di rispetto e cortesia nei confronti di tutti i clienti-cittadini-utenti;
- di provvedere ad informare ed agevolare il cliente- cittadino-utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi;
- il rispetto di quanto previsto nelle procedure interne di erogazione dei servizi.

4 – STANDARD SPECIFICI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

4.1 Servizio di Assistenza Educativa e Culturale.

4.2

Il servizio di Assistenza Educativa e Culturale nelle scuole e nelle strutture educative, è garantito dalla C.S.P. S.r.l. tramite affidamento "in house" da parte del Comune di Civitavecchia socio unico della stessa.

La C.S.P. S.r.l. si impegna a garantire la continuità e la regolarità del servizio avvalendosi di una struttura interna organizzata per l'operatività e per il monitoraggio dello svolgimento delle attività programmate.

Il servizio è erogato presso le scuole dell'infanzia e primarie, secondarie di primo grado statali e paritarie del Comune di Civitavecchia a favore degli alunni con disabilità in possesso di una certificazione in base alla legge 104/92. Il servizio risponde alla necessità di rendere concreto il

“diritto allo studio” per gli alunni disabili e di sviluppare negli alunni con disabilità le potenzialità socio-relazionali, di comunicazione, di apprendimento e quindi di piena inclusione in ambito educativo e scolastico.

Il Comune, con questo servizio intende altresì attenersi ai principi della Convenzione Onu per i diritti delle persone con disabilità che, in particolare all'art. 24 – *Educazione*, stabilisce *"Gli Stati riconoscono il diritto all'istruzione delle persone con disabilità. Allo scopo di realizzare tale diritto senza discriminazioni e su base di pari opportunità, gli Stati Parti garantiscono un sistema di istruzione inclusivo a tutti i livelli ed un apprendimento continuo lungo tutto l'arco della vita"*.

Il Comune e la Società affidataria lavorano per costruire opportunità di benessere per il bambino con disabilità, offrire un sostegno competente ai genitori e promuovere una cultura più attenta ai diritti del bambino con disabilità proponendosi di:

- sostenere la famiglia del bambino con disabilità promuovendo tutte quelle attività che aiutino lo stesso nel percorso di integrazione ed inserimento sociale in ambito scolastico e non solo, partecipando in modo attivo alla sua crescita e alla sua educazione;
- promuovere e tutelare il benessere del bambino con disabilità con ogni mezzo idoneo a garantirne una vita piena, in condizioni che garantiscano la sua dignità, favoriscano la sua autonomia e agevolino una sua attiva partecipazione alla vita della comunità;
- collaborare in rete con i servizi socio-sanitari, la scuola e la famiglia.

4.2. Standard qualitativi specifici

Le tipologie di prestazioni assicurate sono:

- di tipo educativo;
- di assistenza alla comunicazione;
- di ausilio all'alunno disabile in classe, all'interno della scuola, o all'esterno della scuola per eventi organizzati dalla scuola (ad esempio gite scolastiche)
- nel caso di assenza superiore ai 15 giorni, come previsto nel Regolamento del servizio AEC, l'assistenza verrà garantita presso l'ambiente familiare, mediante un programma educativo

concordato con la scuola e con i servizi sanitari che si occupano della presa in carico del minore, su preventivo accordo ed autorizzazione da parte della famiglia;

- di assistenza nell'area dell'autonomia personale;
- di assistenza didattica secondo le indicazioni date dal corpo docente, tramite un supporto pratico funzionale per l'esecuzione delle indicazioni fornite dall'insegnante di sostegno per la realizzazione del progetto educativo;
- di aiuto all'integrazione anche attraverso la proposta di attività che coinvolgano l'alunno disabile nel gruppo dei pari;
- di aiuto al contenimento nelle tipologie di disabilità che comportino tale svantaggio.
- partecipazione agli incontri di programmazione e di verifica con gli insegnanti di classe o sezione, con i servizi sanitari e con la famiglia e collaborazione nella predisposizione e attuazione dei progetti educativi individualizzati (PEI) e nelle relative verifiche.
- assistenza educativa durante le attività extrascolastiche organizzate dalla scuola;
- intervento educativo e di assistenza durante la refezione;

Caratteristiche del personale

L'erogazione del servizio sarà assicurata attraverso l'invio di personale qualificato che affiancherà l'alunno disabile in ambito educativo e/o scolastico per assicurare il diritto allo studio di questi secondo le prestazioni indicate nel precedente paragrafo. Nella scelta del personale sarà tenuto conto delle caratteristiche dell'utenza individuando la figura di assistente educatore che, per preparazione, per pregressa esperienza, per caratteristiche personali risponda al meglio alle caratteristiche dell'alunno disabile. In ogni caso sarà valutata anche la continuità educativa nella scelta dell'AEC. Il personale educativo è in possesso di una formazione specifica e fruirà di corsi di aggiornamento professionale organizzati o promossi dalla Società affidataria, assicurando così una buona preparazione del personale operante.

Coordinamento tecnico metodologico e organizzativo

L'attività tecnica dell'assistente educatore sarà attentamente monitorata dal Responsabile attraverso periodiche riunioni d'equipe e supervisioni individualizzate nonché in raccordo con il Servizio Socio- Sanitario, la scuola, i genitori, e altre risorse del territorio indicate dal Comune di Civitavecchia. Il Responsabile monitora l'intero processo organizzativo del

servizio, in tutti i suoi risvolti organizzativi e sarà sempre reperibile in orario di ufficio.

Il progetto individuale

L'AEC predisporrà, in accordo con i docenti, un progetto individuale per l'alunno disabile rispondente ai bisogni speciali dell'utente. Il progetto educativo verrà continuamente monitorato nel corso dell'anno e condiviso con la famiglia, la scuola e i servizi. Il perseguimento degli obiettivi educativi in esso contenuti saranno oggetto di verifiche in itinere e di un'attenta verifica finale.

Raccordo del servizio con l'ente scolastico

L'attività dell'AEC sarà svolta in stretta collaborazione e raccordo con il dirigente scolastico e il personale docente e non docente della scuola. L'intervento educativo a favore dell'alunno disabile sarà pienamente coerente con il PEI cui l'assistente educativo culturale parteciperà in fase di predisposizione, attuazione e verifica. L'AEC coordinerà il proprio lavoro con l'insegnante di sostegno al quale, comunque, compete, insieme al resto del corpo docente, l'esclusiva responsabilità in ambito didattico. In tale ambito l'AEC sarà, dunque, esecutore delle scelte didattiche del corpo docente nel rispetto assoluto del proprio ruolo diverso e subordinato in tale ambito al ruolo degli insegnanti. L'assistente educativo parteciperà agli incontri GLHO e a qualsiasi altro incontro dovesse risultare importante per l'espletamento del servizio ivi comprese riunioni di programmazione di classe secondo le indicazioni del dirigente scolastico e/o il Responsabile del Servizio Pubblica Istruzione. L'orario di servizio dell'AEC sarà concordato con il dirigente scolastico ed il Responsabile della Società, in base alle necessità del bambino disabile; l'AEC, su richiesta della scuola, potrà affiancare l'alunno disabile anche in gite o altri eventi scolastici particolari quali, ad esempio, feste scolastiche. La definizione dei processi di coordinamento organizzativo fra scuola e Società saranno oggetto di accordi fra il referente della Società affidataria e il dirigente scolastico, per tramite dell'Ufficio Pubblica Istruzione.

Raccordo del servizio con i genitori, con il Comune di Civitavecchia, con il Servizio Sanitario

Il Responsabile, quale referente organizzativo della Società affidataria sarà a disposizione della famiglia, della scuola, del Comune e del Servizio Sanitario per qualunque chiarimento tecnico metodologico e/o organizzativo riguardante il servizio stesso e per le riunioni di

pianificazione, progettazione e valutazione che si rendessero necessarie per l'espletamento del servizio stesso.

4.3. Monitoraggio degli standard di qualità del servizio erogato

Periodicamente vengono definiti e verificati degli standard di qualità del Servizio erogato, in termini di efficienza ed efficacia, tramite un controllo di processo che consente di apportare in tempi utili dei correttivi in termini qualitativi e quantitativi.

La pianificazione prevede processi di:

- monitoraggio
- misurazione
- analisi
- conformità
- non conformità

che sono necessari a:

- verificare l'andamento della prestazione erogata
- assicurare all'utenza che la prestazione erogata sia adeguata e congrua
- ampliare l'ambito d'intervento
- migliorare la qualità dell'intervento
- dimostrare la conformità ai requisiti del servizio
- segnalare la non conformità ai requisiti del servizio

Per rilevare la soddisfazione e il grado di qualità percepito dagli utenti o da chi comunque indirettamente ne trae beneficio (famiglia ed istituzione scolastica), la Civitavecchia Servizi Pubblici effettua delle indagini e dei confronti periodici attraverso questionari di valutazione dell'outcome per le famiglie,

griglie di valutazione e test per gli Assistenti Educativi, modulistica per segnalazioni o reclami a disposizione di chiunque a pieno titolo voglia comunicare una qualunque informazione inerente alle stesse, riunione ed incontri con Associazioni di categoria e/o Associazioni dei consumatori, cadenzate periodicamente (semestralmente o per a.s.), per far sì che ci sia un confronto proficuo tra tutte le parti interessate.

5 – TUTELA DEL CITTADINO - UTENTE

5.1 Violazioni della Carta dei Servizi

Le eventuali violazioni della presente Carta dei Servizi possono essere segnalate con le modalità di cui al punto 3.1.3

Nel caso le segnalazioni dei Cittadini giungessero erroneamente agli Uffici Comunali, gli stessi li inoltreranno per competenza alla C.S.P. nel minor tempo possibile.

Se l'Utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere all'Organismo di conciliazione paritetica Comune di Civitavecchia/associazione dei Consumatori.

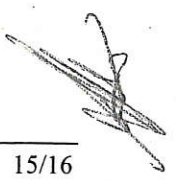
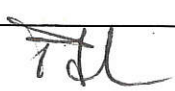
L'Organismo di conciliazione è convocato su semplice richiesta dell'Utente per dirimere, in sede extragiudiziale, eventuali controversie che possano intervenire tra il soggetto gestore e l'Utente.

Per quanto attiene la procedura che l'Utente deve seguire in caso di reclamo vale già quanto esposto al paragrafo 3.1.3 della presente Carta della qualità.

5.2 Indennizzi

Il soggetto gestore, inoltre, riconosce il rimborso delle spese subite dall'Utente in conseguenza di eventuali disservizi accertati, nonché un indennizzo forfettario di € 10,00 in caso di mancato rispetto dei tempi massimi garantiti dalla Carta dei Servizi per l'esecuzione dei servizi di cui all'art.3.1.3 e dei tempi fissati negli standard generali. Il rimborso/indennizzo sarà corrisposto a seguito di richiesta scritta, che deve pervenire entro 30 giorni dalla scadenza dei tempi che si ritengono non rispettati. Lo stesso soggetto gestore curerà l'istruttoria, la verifica e quindi la liquidazione. In caso di contestazioni l'Utente potrà rivolgersi all'Organismo di conciliazione paritetica Comune di Civitavecchia / Associazioni di Consumatori.

Qualora le segnalazioni inerenti il medesimo disservizio per i quali non sia possibile intervenire nei tempi stabiliti dagli standard generali e/o specifici superino le venti unità, fermo restando l'intervento risolutorio della problematica nel minor tempo possibile, in luogo degli indennizzi individuali verrà effettuato, a titolo di ristoro del danno, un servizio aggiuntivo da stabilirsi in accordo con le Associazioni dei Consumatori. Essendo un'azione risarcitoria i costi di tale servizio aggiuntivo restano a carico della C.S.P. S.r.l.



6 – DIRITTO DI ACCESSO ALLE INFORMAZIONI

La Società C.S.P. S.r.l. garantisce agli utenti il diritto di accesso alle informazioni relative al servizio nelle forme e secondo le modalità disciplinate dalla L. 7 Agosto 1990 e ss.mm.ii.

7 – VALIDITÀ E DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI

La presente Carta dei Servizi ha una validità pari alla durata dell'affidamento ed è disponibile sul sito internet della C.S.P. S.r.l. www.civitavecchiaservizipubblici.it.

La presente Carta dei Servizi sarà sottoposta a revisione al bisogno, e comunque con frequenza minima annuale. Le relative variazioni verranno portate a conoscenza degli utenti tramite sito internet suddetto.

Gli standard e gli impegni della C.S.P. S.r.l. contenuti nella Carta dei Servizi sono validi esclusivamente nel territorio del Comune di Civitavecchia.

Civitavecchia lì, 24/04/2019

Associazione Codacons : Dott.ssa Sabrina De Paolis _____

Associazione Federconsumatori Lazio : Dott. Pietro Daminato _____

Associazione Federconsumatori Lazio Territoriale : Rag. Giulio Cesare Scotto _____

Associazione CODICI: Dott. Massimiliano Astarita _____

Civitavecchia Servizi Pubblici S.r.l.: Dott. Francesco de Leva _____