



CARTA DEL SERVIZIO

RESIDENZE UNIVERSITARIE

**“CARLO MOLLINO”
“CESARE CODEGONE”**

Accessibilità al Servizio, orario d'apertura e accessi

Le Residenze "Carlo Mollino" e "Cesare Codegone" saranno aperte agli studenti per 11 mesi all'anno, con una chiusura prevista nelle due settimane centrali di agosto e nelle due settimane in occasione delle festività Natalizie.

È attivo un servizio di reception diurno 6 giorni la settimana con il seguente orario di apertura:

Residenza "Carlo Mollino"

Dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 22

Sabato dalle 9 alle 21

Residenza "Cesare Codegone"

Dal lunedì al sabato dalle 9 alle 21

Negli orari di chiusura delle portinerie, gli accessi alle Residenze saranno regolati tramite apposito badge che sarà personale e non cedibile a terzi. Tale badge consentirà anche l'accesso al locale ricovero biciclette ed ai locali cucina.

Durante le festività e durante i periodi di chiusura è previsto un servizio di sorveglianza esterna.

Le Residenze, oltre al presidio vigile, sono dotate di un sistema di videosorveglianza.

Accessibilità al servizio

Presso ciascuna Residenza è presente uno "Sportello Clienti" aperto dal lunedì al venerdì dalle 10 alle 13, e contestualmente è attivo un servizio di call center nelle medesime fasce orarie.

Gli studenti potranno ricevere informazioni, sporgere reclami o presentare istanze rivolgendosi al personale preposto sia in maniera verbale che scritta. In caso di reclami o segnalazioni lo studente dovrà sottoscrivere apposito documento che sarà fornito dal personale dello sportello dal quale si dovranno evincere elementi di fatto utili ad individuare l'ipotesi o di violazione degli impegni previsti nella presente Carta del Servizio o la richiesta di interventi manutentivi o la segnalazione di guasti o rotture.

Le risposte allo studente in merito alle informazioni richieste potranno essere fornite dal personale in servizio immediatamente in forma verbale o, qualora non sia possibile, in forma scritta secondo le tempistiche riportate nella seguente tabella:

Fattori	Indicatori	Standard
Risposta scritta allo studente	Tempo massimo di prima risposta	5 giorni 9 giorni se occorre sopralluogo
Risposta a istanze o reclami	Tempo massimo di prima risposta	7 giorni 12 giorni se occorre sopralluogo
Risposta a istanze o reclami	Tempo massimo di rimozione delle eventuali irregolarità o disservizi riscontrati risposta	3 giorni 5 giorni se occorrono interventi tecnici

Si specifica che in seguito a tutte le segnalazioni ricevute che necessitano un sopralluogo, quest'ultimo, ove possibile, verrà eseguito entro 24 ore dalla segnalazione ed entro le successive 48 ore, ove possibile, verrà eseguito l'intervento di ripristino.

La Fondazione Camplus si impegna a trasmettere, con cadenza semestrale (entro il 31 gennaio ed entro il 31 agosto di ogni anno) al Politecnico di Torino un rapporto indicante il numero e la tipologia delle denunce ricevute e delle relative misure adottate.

Tariffa del Servizio

Di seguito le tariffe di vendita riferita ai soli 62 posti letto convenzionati comprensive di utenze presso la Residenza "Carlo Mollino":

- Prezzo mese per posto letto in camera doppia I fascia: € 236,55 + IVA di legge;
- Prezzo mese per posto letto in camera doppia II fascia: € 315,41 + IVA di legge.

Di seguito le tariffe di vendita riferita ai soli 86 posti letto convenzionati comprensive di utenze presso la Residenza "Cesare Codegone":

- Prezzo mese per posto letto in camera doppia I fascia: € 236,55 + IVA di legge;
- Prezzo mese per posto letto in camera singola I fascia: € 272,73 + IVA di legge;
- Prezzo mese per posto letto in camera singola II fascia: € 363,65 + IVA di legge;

Per accedere alla rispettiva fascia di pagamento lo studente deve partecipare al bando annuale predisposto dalla Fondazione Camplus, o dove previsto dal Politecnico o dall' Ente per il Diritto allo Studio, secondo i seguenti requisiti di reddito:

- Studenti di Prima fascia, capaci e meritevoli e privi di mezzi con reddito ISEE non superiore a € 12.500,00 ed ISPE non superiore a €33.068.
- Studenti di Seconda fascia, capaci e meritevoli e privi di mezzi con reddito ISEE non superiore a € 19.596,00 ed ISPE non superiore a €33.068.

I prezzi e le fasce ISEE sopra indicati sono soggetti a variazione nei limiti delle vigenti disposizioni in materia.

Forma di pagamento

Lo studente dovrà corrispondere la propria quota con cadenza trimestrale anticipata. Il pagamento di quanto dovuto potrà avvenire in contanti, tramite POS, domiciliazione bancaria, bonifico bancario su conto corrente dedicato. Lo studente sarà avvisato tramite mail/sms 10 giorni prima della scadenza della rata. Qualora i posti letto convenzionati siano designati a clienti dell'Ente per il Diritto allo Studio, il prezzo di affitto che l'utente finale potrà corrispondere all'Ente non dovrà essere superiore alle tariffe previste da bando relative al determinato posto letto assegnato.

Qualora venisse riscontrato un pagamento non dovuto da parte dello studente, Fondazione Camplus provvederà, previa comunicazione allo studente, alla restituzione della somma non prima di 15 giorni ed entro 45 giorni dal riscontro, sia con rimessa diretta oppure tramite compensazione sul pagamento successivo.

Ad eccezione per quanto previsto per i soli posti letto accessibili attraverso il bando E.D.I.S.U., ogni ospite è tenuto a versare un deposito cauzionale infruttifero pari a € 700,00 entro 3 giorni dalla ricezione della conferma di avvenuta prenotazione sia in contanti (nei limiti previsti dalla normativa vigente), sia tramite POS che tramite bonifico bancario su conto corrente dedicato.

La Fondazione Camplus provvederà alla restituzione della cauzione solo se l'ospite è in regola con i pagamenti. La cauzione verrà restituita tramite bonifico bancario entro 30 gg dalla riconsegna del posto letto a seguito di tutte le opportune verifiche in merito ai versamenti dovuti.

Ogni studente al momento del suo ingresso dovrà fornire alla Fondazione Camplus i dati personali occorrenti alla sottoscrizione del contratto e del modulo di check-in. A titolo esemplificativo e non esaustivo: carta d'identità e/o passaporto, codice fiscale, assicurazione sanitaria, permesso di soggiorno, autocertificazione stato di buona salute.

In seguito a ciò lo studente riceverà:

- copia del contratto sottoscritto con il gestore;
- copia del Piano del Servizio;
- copia della Carta del Servizio;
- copia del Regolamento della Residenza;
- badge di ingresso;

La Fondazione si impegna a mettere a disposizione degli studenti i seguenti documenti, anche in lingua inglese: Piano del Servizio, Carta del Servizio, regolamenti delle Residenze, oltre a tutta la documentazione utile in distribuzione agli studenti.

Livelli prestazionali

Ogni studente avrà la possibilità di connettersi ad internet, sia negli spazi comuni che nelle camere, durante le 24 ore giornaliere per tutto il periodo d'apertura della Residenza, tramite cavo o tramite Wi-Fi con apposite credenziali d'accesso personali.

Servizio lavanderia - Servizio pulizie

Ogni studente, all'interno del locale lavanderia situato al piano terra della Residenza "Carlo Mollino" e al piano interrato della Residenza "Cesare Codegone", avrà la possibilità di utilizzare a pagamento le apposite lavatrici ed asciugatrici.

È possibile stendere la biancheria, presso la Residenza Mollino, nel terrazzo del terzo piano all'interno degli spazi delimitati e durante l'orario di apertura della Reception, presso la Residenza Codegone all'interno degli spazi delimitati del locale lavanderia.

L'utilizzo di quanto previsto nel locale lavanderia sarà disciplinato da apposito regolamento che verrà affisso all'interno dello stesso locale.

Si precisa che il servizio sarà a disposizione degli studenti h24 tutti i giorni di apertura delle Residenze anche tramite apposita applicazione.

La Fondazione Camplus prevede che il servizio pulizie venga svolto nella seguente modalità:

- Pulizie spazi comuni: 2 volte a settimana in entrambe le Residenze;
- Pulizia delle cucine comuni: quotidiana, 1 volta al giorno, domeniche incluse in entrambe le Residenze;
- Pulizie servizi igienici comuni: quotidiana, 1 volta al giorno, domeniche incluse in entrambe le Residenze;
- Pulizie spogliatoi palestra e campo da calcio: 2 volte a settimana o comunque al bisogno solo presso la Residenza "Carlo Mollino";
- Pulizie camere/bilocali: al momento del rilascio del posto letto o al bisogno presso la Residenza "Carlo Mollino";
- Pulizie camere: al momento del rilascio del posto letto o al bisogno presso la Residenza "Cesare Codegone";

Sarà cura di ogni studente collaborare con il gestore per mantenere pulita la propria stanza e gli spazi comuni.

Saranno sanzionati eventuali comportamenti contrari a quanto previsto dal Regolamento quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, l'utilizzo scorretto dei contenitori per la raccolta differenziata, l'uso improprio delle cucine comuni, ecc.

Servizi comuni

L'utilizzo degli spazi comuni, quali sala studio, sala ricreativa, palestra (solo presso la Residenza "Carlo Mollino"), sarà disciplinato da apposito regolamento che verrà affisso negli spazi dedicati.

Gli studenti, nello spazio antistante la reception, avranno la possibilità di poter usufruire, in entrambe le Residenze, di una sala relax dove avranno la possibilità di usufruire di distributori automatici di snack e bibite, TV e servizio copisteria a pagamento.

Di seguito gli orari di apertura dei servizi comuni interni alle Residenze:

Palestra (solo Residenza "Carlo Mollino"): aperta tutti i giorni d'apertura della Residenza dalle 9.30 alle 22.30;

Sala giochi (entrambe le Residenze): aperta tutti i giorni d'apertura della Residenza dalle 9.30 alle 24;

Campo da calcio (solo Residenza "Carlo Mollino"): possibilità di accesso in orario d'apertura della reception o secondo necessità previa prenotazione;

Sala ricreativa (entrambe le Residenze): sempre aperta tutti i giorni d'apertura della Residenza;

Aule studio (entrambe le Residenze): aperte tutti i giorni d'apertura della Residenza dalle 9 alle 2 (la sala studio n° 1 della Residenza "Cesare Codegone" solo su prenotazione durante gli orari di apertura della reception);

Sala Conferenze (solo Residenza "Carlo Mollino"): aperta al bisogno;

Cucine (entrambe le Residenze): aperte h24 con possibilità di ingresso tramite badge.

La Fondazione si impegna ad esaminare e riscontrare tutte le richieste d'informazioni, istanze e reclami ricevuti.

La Fondazione effettuerà, in accordo con il Politecnico di Torino, un'indagine annuale al fine di misurare la soddisfazione degli studenti, attraverso gli strumenti e i mezzi che riterrà più idonei, anche mediante l'utilizzo di apposite schede di valutazione.

I dati ottenuti saranno utilizzati per elaborare progetti al fine di migliorare la qualità del servizio.

Penali

Nel caso in cui, dopo i dovuti accertamenti, venissero riscontrati casi di inesatto adempimento, o ritardo nell'adempimento delle obbligazioni contrattuali, le parti potranno far riferimento, anche a fini sanzionatori, a quanto previsto dalla normativa vigente, nonché dal regolamento (approvato dal Politecnico di Torino) firmato dallo studente e dal contratto in essere stipulato fra le parti.

La presente Carta del Servizio potrà essere aggiornata annualmente previo accordo con il Politecnico di Torino.

Firme per presa visione della Carta del Servizio,

Fondazione Camplus

.....

Studente assegnatario del posto letto

.....