



PIANO DEL SERVIZIO

RESIDENZE UNIVERSITARIE

**“CARLO MOLLINO”
“CESARE CODEGONE”**

ELEMENTI ESSENZIALI

Oggetto

1. Il Politecnico di Torino ha aggiudicato a Fondazione Camplus (di seguito il Gestore) la concessione di gestione per 24 anni delle nuove Residenze universitarie "Carlo Mollino" e "Cesare Codegone".
2. Il presente Piano del Servizio definisce gli impegni che il Gestore assume nei confronti degli studenti.

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 studenti nella fruizione dei servizi sono definiti dal regolamento d'ospitalità proposto dal Gestore ed approvato dal Politecnico di Torino.

Principi fondamentali

Il Gestore eroga i servizi nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

1. *Eguaglianza e imparzialità* - Il rapporto tra il Gestore e gli studenti 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 studenti diversamente abili e a quelli appartenenti a fasce deboli.
2. *Continuità* - Il Gestore garantisce un servizio continuo, regolare e senza interruzioni.
3. *Partecipazione* - Gli studenti, 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 Carta del Servizio. Il Gestore utilizza tutti gli strumenti utili ad informare costantemente gli studenti sulle attività, sui servizi, nonché sui rapporti tra esso stesso e il Politecnico di Torino, utilizzando strumenti e linguaggi efficaci e chiari.
4. *Chiarezza e trasparenza* - Il Gestore garantisce agli studenti procedure semplici e chiare e assicura un'esauritiva 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 studenti debbono essere adeguatamente formati.
5. *Cortesia* - I dipendenti o incaricati del Gestore sono tenuti a rivolgersi agli studenti con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento dei propri doveri.

6. *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.
7. *Tutela della privacy* - Il Gestore garantisce agli studenti un trattamento dei dati personali conforme alle leggi, ivi compreso il diritto degli studenti 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.
8. *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.

Firme per presa visione del Piano del Servizio,

Fondazione Camplus

.....

Ospite assegnatario del posto letto

.....