

COMUNE DI LUCERA (FG)

OGGETTO:	AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO DELLE LAMPADE VOTIVE CIMITERIALI E DEI RELATIVI IMPIANTI, CON ANNESSI ADEGUAMENTO E MANUTENZIONE DEGLI STESSI.								
PROGETTO: Punto b2) Modalità di gestione del servizio e proposte migliorativa	PROGETTO DI GESTIONE		REVISIONE						
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;">N.</th> <th style="width: 90%;">DATA</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">AGOSTO 09</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	N.	DATA	-	AGOSTO 09		
N.	DATA								
-	AGOSTO 09								
SOTTOPROGETTO:	CARTA DEI SERVIZI ALLEGATO 1 AL REGOLAMENTO DI GESTIONE		REVISIONE						
			<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <th style="width: 10%;">N.</th> <th style="width: 90%;">DATA</th> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">-</td> <td style="text-align: center;">AGOSTO 09</td> </tr> <tr> <td> </td> <td> </td> </tr> </table>	N.	DATA	-	AGOSTO 09		
N.	DATA								
-	AGOSTO 09								
TAVOLA:	DESCRIZIONE ELABORATO: CARTA DEI SERVIZI								
<h1>CS01</h1>	DATA: AGOSTO 09								
SAIE S.r.l. Via Manzoni, 57 21020 CASCIAGO (VA)									
PROGETTISTI									
REDATTORI									
<i>Settore Qualità</i>									

SOMMARIO

DIRITTO DI ACCESSO AI SENSI DELLA L. 241/90	3
INTRODUZIONE.....	4
Carta dei Servizi.....	11
Introduzione	11
Premessa.....	11
1. PRINCIPI FONDAMENTALI	12
2. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI.....	15
2.1 Garanzia Standard di qualità del servizio.....	15
2.2 Garanzia al Rimborso forfettario per il mancato rispetto degli impegni	16
2.3 Garanzie al diritto alle informazioni	17
3. MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA PER LA CORRETTA	
APPLICAZIONE DELLA CARTA	18
3.1 La tutela.....	18
3.2 Validità della carta dei servizi	18

DIRITTO DI ACCESSO AI SENSI DELLA L. 241/90

I dati e le informazioni contenute nel presente Progetto di Gestione costituiscono il *Know how* aziendale della Nostra Società. Si richiede formalmente che l'intero elaborato progettuale venga classificato "riservato" e sottratto dal diritto di accesso da parte di terzi ai sensi della L. 241/90, sia attraverso presa visione che rilascio di copia. In ogni caso si richiede fin d'ora d'essere informati di ogni richiesta in tal senso che dovesse pervenire al Comune.

INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi, è uno strumento che sta diventando via via un punto chiave di riferimento di quel complesso rapporto azienda-qualità-cliente.

L'esigenza di trasparenza, di chiarezza del "contratto di servizio", di conoscenza dei diritti e bisogni del cittadino-cliente-consumatore, che è alla base delle Carte dei Servizi, è da questo punto di vista anche la testimonianza di un più generale orientamento alla qualità.

Quando, nel gennaio 1994, è stata emanata la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri, intitolata "Principi di erogazione dei servizi pubblici" è stato introdotto nel quadro di riferimento della normativa italiana un significativo elemento di novità.

La Direttiva, infatti, nasceva dall'esigenza di "fissare i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi".

Si è avviato cioè un cambiamento di scenario che sta gradualmente modificando politiche, missioni ed obiettivi delle aziende di servizi e che assume un valore assoluto nel quadro delle politiche che la SAIE S.r.l. si è data e che attuerà nel corso della gestione.

La Carta dei Servizi stabilisce un patto tra abbonati, operatori, e Società Concessionaria per realizzare un servizio sempre più attento all'esigenza di qualità. L'obiettivo è quello di mantenere alto il livello dei servizi e di garantire a tutti quei criteri di universalità, di uguaglianza e di equità che sono alla base del Servizio Pubblico affidato in Concessione.

Lo strumento che può rispondere a questa sfida è quello della qualità vissuta come impegno strategico di tutta l'azienda per realizzare insieme la soddisfazione dei fruitori del servizio, la motivazione ed il coinvolgimento degli operatori.

La Carta dei Servizi va proprio in questa direzione: nell'attenzione alla qualità percepita, cioè alla qualità vissuta dal fruitore del servizio, che sempre più merita di essere considerato partecipe del servizio.

In questo processo non possono che essere impegnati tutti: fruitori, operatori e amministratori con livelli diversi di responsabilità e di compiti, e anche naturalmente i mezzi di informazione che hanno la funzione di rendere pubblici tutti gli errori ed i disservizi, ma anche gli sforzi e i risultati di qualità perseguiti.

La carta dei Servizi Pubblici può definirsi come un documento pubblico con il quale la Società Concessionaria dichiara quali sono i servizi che eroga e con quali standard di qualità e quantità intende garantire.

La Carta dei Servizi introduce concetti radicalmente nuovi come:

- La centralità del fruitore del servizio e delle sue esigenze per l'erogazione del servizio. All'utente viene attribuito potere di giudizio e di controllo diretto sulla qualità dei servizi erogati;
- L'adozione di standard qualitativi e quantitativi di fornitura di servizi e la loro pubblicizzazione;
- Il dovere per i soggetti erogatori, della valutazione della qualità dei servizi, con verifiche di rispetto degli standard e del grado di soddisfazione degli utenti;
- La garanzia del rispetto degli standard adottati, assicurando al cittadino il diritto al rimborso, parziale o totale, nei casi in cui sia possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore per qualità agli standard pubblicati;
- Il principio del miglioramento progressivo delle prestazioni attraverso la revisione periodica degli standard con il concorso dei fruitori del servizio.

La metodologia individua standard delle prestazioni di servizio a partire dalla specificazione dei fattori di qualità del servizio e dei relativi indicatori.

E' necessario dotarsi di un sistema di controllo che permetta di rilevare gli eventuali scostamenti tra gli obiettivi di prestazioni programmati (qualità progettata) e quelli effettivamente realizzati e di conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza (qualità percepita).

A questo punto è opportuno chiarire la differenza tra fattori, indicatori e standard di qualità:

- **Fattori di qualità:** si intendono gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, come la tempestività, accessibilità, semplicità della fruizione del servizio, informazione, orientamento, rispetto, accoglienza ecc.. I fattori possono essere aspetti oggettivi (qualitativi) o soggettivi, rilevabili cioè solo attraverso la raccolta dei dati inerenti la percezione dell'utenza;
- **Indicatori di qualità:** sono delle variabili quantitative o parametri qualitativi che registrano un certo fenomeno, ritenuto appunto "indicativo" di un fattore di qualità. Si tratta di criteri di misura delle prestazioni di servizio che si riferiscono ai singoli fattori di qualità. Per ogni fattore di qualità (es. tempestività del servizio) possono esistere più indicatori (tempo di attesa allo sportello, tempo di erogazione del servizio, giudizio dell'utenza etc.). Gli indicatori di qualità a loro volta possono essere suddivisi in;
- **Indicatori di processo,** derivanti da misure o valutazioni effettuate continuamente sullo svolgimento delle attività;
- **Indicatori di struttura,** derivanti da rilevazioni periodiche sullo stato delle strutture fisiche e delle procedure;
- **Indicatori di esito,** che assumono la forma di indicatori di soddisfazione degli utenti, derivanti da valutazione degli utenti raccolte con appositi strumenti (es: metodi statistici).

Gli **standard di qualità:** sono i valori attesi per determinati indicatori. Rappresentano gli obiettivi di qualità delle prestazioni che diventano, una volta resi pubblici, i livelli di servizio promesso. Gli standard a loro volta si distinguono in:

- **Standard generali:** rappresentano obiettivi di qualità che si riferiscono al complesso delle prestazioni rese;
- **Standard specifici:** si riferiscono invece a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può verificarne direttamente il rispetto;
- **Standard garantiti:** sono standard specifici per i quali il soggetto erogatore assicura all'utente forme di rimborso in caso di mancato raggiungimento.

Per far sì che le prestazioni promesse siano realmente garantite, devono essere realizzate in modo pianificato, sistematico, controllato, documentato, efficiente ed efficace e migliorabile nel tempo: occorre avere, alla base delle attività del servizio, un sistema organizzativo e processi operativi adeguati a raggiungere gli obiettivi indicati dalla Carta dei Servizi.

La Società Concessionaria vuol far vivere la Carta dei Servizi in un'ottica di cambiamento, che permetta di raggiungere veri standard di qualità.

SAIE S.R.L., nel rispetto della Legge 244/2007 art. 461 comma a) che prevede per il soggetto gestore di emanare una "Carta della Qualità dei Servizi", adotta una Carta dei Servizi rispettosa delle prescrizioni di cui al D.P.C.M. del 27 gennaio 1994 "Principi di erogazione dei servizi Pubblici", al D.P.C.M. del 18/09/2005, nonché alla NORMA ISO 10600 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della Carta dei Servizi Pubblici".

Gli input di elaborazione sono in particolare:

- **I principi fondamentali:**
- eguaglianza;
- imparzialità;
- continuità;
- diritto di scelta;
- partecipazione;
- efficienza ed efficacia.

- **Gli strumenti:**
- adozione di standard;
- semplificazione delle procedure;
- informazione degli utenti;
- rapporti con gli utenti;
- dovere di valutazione della qualità dei servizi.

- **La tutela**, con riferimento alle procedure di reclamo.

Tutti questi aspetti costituiscono l'ossatura della Carta e sono finalizzati a fornire un quadro più chiaro delle caratteristiche del servizio e delle relative possibilità di accesso e di fruizione, a dare un'idea dell'articolazione dei meccanismi che regolano l'erogazione del servizio, con la convinzione che non sempre la percezione dell'utilizzatore finale riesce a cogliere gli sforzi che vengono profusi per rispondere alle sue esigenze e aspettative.

I criteri da utilizzarsi nella stesura della Carta dei Servizi sono :

Premessa

La Carta dei servizi deve aprirsi con una premessa che ricordi la funzione e la portata innovativa della stessa per i fruitori dei servizi pubblici.

La premessa deve riportare la finalità e i contenuti della carta.

In tutti i casi la premessa deve risultare breve.

Principi fondamentali

Ogni Carta dei Servizi deve riprendere i principi per l'erogazione dei servizi pubblici sopra indicati. Tali principi non devono essere soltanto citati, ma anche sviluppati rispetto alle caratteristiche specifiche del settore in esame (in particolare per quanto riguarda la libertà di scelta, l'uguaglianza e l'equità, la partecipazione, gli eventuali doveri degli utenti).

Struttura-tipo delle Carte dei servizi

La Carta dei Servizi deve contenere la struttura-tipo dell'indice:

Tale indice deve permettere la facile consultazione della Carta da parte dei cittadini.

Un'esempio di struttura-tipo di indice è la seguente:

Sez. 1 Presentazione dell'ente erogatore e principi fondamentali;

Sez. 2 Informazioni sintetiche sulle strutture e i servizi forniti;

Sez. 3 Impegni e standard di qualità e modalità di verifica;

Sez. 4 Procedure di reclamo e modalità di rimborso.

Indicatori di qualità comparibili

Deve contenere una lista di indicatori che si riferiscono a fattori di qualità del servizio utili a consentire all'utente di conoscere e valutare le modalità con le quali viene fornito il servizio.

Gli indicatori devono essere significativi dal punto di vista dell'utenza. Per ogni indicatore devono essere definiti il campo di applicabilità e le modalità di verifica, se possibile attraverso l'utilizzo di dati quantitativi.

Devono altresì essere indicate le modalità di raccolta delle osservazioni degli utenti anche allo scopo di rivedere periodicamente la lista dei fattori e degli indicatori di qualità integrandoli con nuovi indicatori.

Procedure di reclamo

Deve essere indicata la procedura di raccolta dei reclami, l'iter di istruttoria e risoluzione dei reclami e i tempi massimi di risposta al reclamo.

Per il dettaglio della gestione reclami vedi quanto espresso nel Regolamento di Gestione alla sezione Tutela.

Modalità di rimborso

E' elemento essenziale il diritto dell'utente al rimborso per i casi di disservizio. Le modalità di rimborso devono essere individuate tenendo conto delle caratteristiche del settore anche rispetto alla partecipazione economica dell'utenza alla copertura dei costi del servizio (tariffe, ticket, supplementi...)

Modalità di pubblicizzazione delle Carte dei Servizi

Deve indicare le modalità di pubblicizzazione delle Carte dei servizi agli utenti, prevedendo gli strumenti e i canali di comunicazione più adeguati al tipo di utenza e al tipo di prestazioni erogate.

Le carte dei servizi devono essere accessibili agli utenti e devono essere scritte in un linguaggio chiaramente comprensibile dai cittadini. Inoltre le informazioni in esse contenute devono risultare facilmente reperibili.

Modalità di monitoraggio dell'attuazione

Devono essere indicati i soggetti di riferimento responsabili di seguire il processo attuativo.

L'introduzione della carta dei Servizi viene attuata in due fasi, l'attivazione e le attività di valutazione dei risultati. Al fine dell'attivazione della stessa è necessario attuare un programma di sostegno. Importante per l'attuazione e per lo sviluppo della Carta sono i referenti aziendali che devono essere disponibili a misurarsi con obiettivi innovativi.

Particolare enfasi va attribuita alla fase di valutazione dei risultati. L'attività di verifica dei risultati, basata sul monitoraggio del processo di attuazione della Carta dei Servizi e sull'acquisizione periodica della valutazione degli abbonati sulla qualità del Servizio.

Alleghiamo (allegato 1 al Regolamento di Gestione) bozza della carta dei servizi, che verrà attivata per la Concessione del Servizio Lampade Votive Elettriche nel Comune di Lucera.

CARTA DEI SERVIZI

INTRODUZIONE

Gentili abbonati,
siamo lieti di presentarVi la Carta dei Servizi adottata dalla nostra Società.

Con questo documento intendiamo informare su che cosa stiamo facendo, come lo facciamo e con quali risultati.

PREMESSA

In questo documento tutti i fruitori dei servizi offerti dalla nostra Società possono trovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del Servizio Lampade Votive Elettriche.

Scopo della presente carta è quello di stabilire e garantire i diritti degli abbonati al Servizio Lampade Votive Elettriche e di tutti i cittadini interessati al servizio stesso.

La nostra Società definisce con rigore le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di relazione tra la stessa, i propri abbonati e i cittadini.

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che abbiamo assunto nei confronti degli abbonati circa il livello di qualità del servizio fornito. Obiettivo prioritario dell'azienda è il continuo miglioramento della qualità del servizio gestito.

La Politica della Qualità attuata dalla nostra Società si basa oltre che sugli obiettivi aziendali, sulle esigenze dei cittadini le quali assumono ruolo prioritario nella gestione della qualità..

Per misurare le proprie prestazioni e per attivare il processo di miglioramento continuo la nostra Società si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritti in questa Carta dei Servizi, costituiscono obiettivi che la nostra Società ha assunto come vincolanti nella conduzione delle proprie attività e al tempo stesso, fornisce agli abbonati una garanzia

che si traduce nell'impegno di pagare un rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio.

La presente carta è redatta in conformità ai principi fondamentali individuati sulla base della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18/09/95, nonché della Norma ISO 10600 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della carta dei Servizi pubblici".

Questa Carta dei Servizi si articola nelle seguenti parti:

- Principi fondamentali cui deve ispirarsi la Società Concessionaria;
- Strumenti per l'attuazione di tali principi;
- Meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI

I nostri principi

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza

Adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente a tutti i gli abbonati e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione dei servizi da noi effettuata si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di pari dignità tra la nostra Società e gli abbonati al servizio.

Nei limiti definiti dalla legislazione garantiamo eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree e tra diverse categorie o fasce di fruitori del servizio.

Le regole riguardanti i rapporti tra la nostra Società e gli abbonati prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ci impegniamo a garantire parità di trattamento, nei confronti degli abbonati e di tutti i cittadini, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto e ad agire, in modo obiettivo, giusto e imparziale.

Continuità

Costituisce nostro impegno prioritario garantire un servizio continuo e regolare, basato sul principio della erogazione dei Servizi in condizioni di Qualità, per ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni, dovute a guasti o lavori di manutenzione e di eventuali disservizi, in modo da arrecare agli abbonati il minor disagio possibile.

Partecipazione

La nostra Società garantisce la partecipazione degli abbonati al fine di assicurare la corretta erogazione dei servizi. A questo fine l'abbonato ha titolo di richiederci le informazioni che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, inoltrare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Abbiamo adottato un regolamento per il diritto di accesso agli Atti Aziendali, ai sensi della Legge 7 agosto 1990, N° 241 divulgato agli abbonati tramite il Regolamento di Gestione.

Per gli aspetti di relazione sia con gli abbonati che con i cittadini, garantiamo la identificabilità del personale, i nostri operatori sono dotati di tesserini di riconoscimento e sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

Cortesia

E' nostro obiettivo curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le esigenze degli abbonati e dei cittadini offrendo la massima attenzione all'ascolto delle loro richieste.

Abbiamo adottato un Codice di Comportamento divulgato agli abbonati tramite il Regolamento di Gestione.

Efficacia ed efficienza

E' nostro obiettivo perseguire il progressivo, continuo miglioramento, in termini di qualità, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. L'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze degli abbonati e dei cittadini

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Costituisce nostro impegno porre la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli abbonati e con i cittadini.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio vengono di seguito riportate come integrazioni del Regolamento di Gestione, disponibili presso gli sportelli aziendali, per chiunque ne faccia richiesta.

2. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

I nostri impegni

La soddisfazione degli abbonati e dei cittadini è il principio che ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- 2.1 Garantire standard di qualità del servizio**
- 2.2 Garantire il Rimborso forfettario per il mancato rispetto degli impegni**
- 2.3 Garantire il diritto alle informazioni**

2.1 GARANZIA STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono dei parametri oggettivi di riferimento che vengono introdotti al fine di rendere chiari i rapporti tra gli abbonati e la nostra Società.

Con riferimento alle attività e ai servizi prestati sono stati identificati gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte degli abbonati.

Per ciascuno di questi “fattori qualità” individuati, è stata definita una serie di indicatori attraverso i quali si dichiara quale sia il livello della prestazione fornita dalla nostra Società o il grado di soddisfazione rilevato per i servizi offerti.

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.

Evidenziamo alcuni parametri del servizio offerto. Attraverso le rilevazioni effettuate sui suddetti standard siamo in grado di verificare periodicamente il livello di qualità dei nostri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

Costituiscono “standard” di qualità del Servizio Lampade Votive Elettriche fornito agli abbonati gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritto:

Standard generali intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla nostra Società.

Svolgimento di pratiche per via telefonica	La Società Concessionaria dispone di una linea verde , con chiamata gratuita, con il numero 800013523 al quale rivolgersi per lo svolgimento di tutte le pratiche
Modalità di pagamento	Esistono varie modalità di pagamento: presso gli Uffici della Società, tramite conto corrente postale, tramite MAV bancario, tramite esattore, a domicilio.
Risposta alle richieste scritte degli abbonati	Entro 30 giorni dal ricevimento
Risposta ai reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento
Reperibilità	Telefonica negli orari di ufficio

Standard specifici, intesi come parametri di servizio che l'abbonato può percepire in modo immediato e diretto, ossia dallo stesso verificabile.

1	Esecuzione lavori (nuovi allacciamenti)	Entro 10 giorni dalla richiesta
2	Esecuzione lavori (modifica allacciamenti esistenti, spostamenti)	Entro 10 giorni dalla richiesta
3	Riparazione guasti	Entro 24 ore dalla segnalazione

2.2 GARANZIA AL RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

Gli standard soggetti al rimborso sono i seguenti:

- Tempo per l'attivazione di una nuova utenza;
- Tempo per la riattivazione dell'utenza.

In caso di mancato rispetto degli standard garantiti provvederemo a rimborsare all'abbonato una somma pari al 10 % rispettivamente del canone di allacciamento al netto di IVA per gli standard da 1 a 2 o di abbonamento al netto di IVA per gli standard da 3 a 5.

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire alla nostra Società nei termini previsti nella sezione Gestione Reclami del Regolamento di Gestione.

Una volta riconosciuta la validità della richiesta provvederemo al rimborso accreditando l'importo sulla prima bolletta emessa.

Per la decorrenza dei termini di cui sopra fa fede la data del protocollo aziendale.

2.3 GARANZIE AL DIRITTO ALLE INFORMAZIONI

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi intendiamo stabilire un dialogo continuativo con gli abbonati.

Allo scopo di fornire la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono essere di pubblico interesse, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- **All'atto della richiesta di informazioni o di stipula di un nuovo contratto**
l'abbonato viene messo a conoscenza dell'esistenza del Regolamento di Gestione, del Codice di Comportamento, della presente Carta dei Servizi e della Carta dei Rischi, documenti che sono comunque sempre disponibili presso gli sportelli aziendali.

- **Sportello informazioni e svolgimento pratiche per via telefonica**

Tramite gli sportelli aziendali e la linea telefonica è possibile accedere alle informazioni sui contratti in essere, sui servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi.

La sede legale della Società Concessionaria è a Casciago (VA), via Manzoni 57, 21020.

La sede operativa di riferimento è a Torrevecchia Teatina (CH) in Via Fondo Valle Alento n. 54 tel. 0871 - 362535, fax 0871 - 362534.

Ufficio per il pubblico in loco (ubicazione da definirsi in caso di aggiudicazione).

E' possibile svolgere per via telefonica ai numeri telefonici 0332 825311 e al numero verde 800013523 le pratiche che non richiedono la presenza del cittadino per sottoscrizioni o consegna documentazione. Le pratiche possono essere perfezionate anche per corrispondenza.

- **Bolletta**

Comunicazioni particolari vengono inserite in un apposito spazio nel corpo della bolletta o in lettera allegata ai conti correnti postali.

- **Attraverso circolari, comunicazioni personali e avvisi affissi all'interno dei Cimiteri .**

- **Sito Internet**

Il sito internet è www.saie.it

3. MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA PER LA CORRETTA APPLICAZIONE DELLA CARTA

A fronte dei nostri impegni garantiamo l'adozione dei seguenti strumenti:

3.1 La tutela

3.2 La validità della carta dei servizi

3.1 LA TUTELA

E' attivo il Settore Qualità Aziendale al quale verranno inoltrate tutte le segnalazioni di violazione dei principi della presente carta.

Tali segnalazioni possono essere effettuate con le seguenti modalità:

- Telefonicamente: per mezzo del numero verde 800013523
- Per iscritto: indirizzando la segnalazione agli uffici della Società Concessionaria .

Al momento della presentazione del reclamo il cliente deve fornire tutti gli estremi in suo possesso (identificazione della pratica, nome dell'operatore che ha seguito la stessa....) relativamente a quanto egli ritiene oggetto di violazione, in modo tale da rendere possibile la ricostruzione dell'iter seguito, oltre alle proprie generalità, i dati relativi all'abbonamento e all'utenza se oggetto del reclamo.

Nella gestione dei reclami, la Società Concessionaria opera in conformità a quanto indicato nella normativa UNI 10600 e **alla procedura di pubblica tutela prevista nel Regolamento di Gestione**. Le segnalazioni ed i reclami anonimi non vengono tenuti in considerazione.

3.2 VALIDITA' DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo situazioni straordinarie dovute a eventi naturali ed eccezionali.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione. La Carta è soggetta a revisione. Gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite comunicazioni affisse presso i singoli Cimiteri.