

AZIENDA DEL CITTADINO MULTISERVICE S.R.L.

1

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Azienda del Cittadino Multiservice S.r.l.

INDICE

- Saluti del Sindaco
- Premessa a cura dell'Amministratore Unico
- La carta dei servizi
- La nostra storia
- Politica aziendale
- Sede e orari di apertura al pubblico
- I recapiti
- Organigramma Aziendale
- Principi di erogazione dei servizi
- I Servizi

1. Servizi Scolastici
2. Servizio Affissione e Pubblicità
3. Servizio Idrico
4. Servizio Metano
5. Sportello informativo Tassa Rifiuti
6. Sportello assistenza avvisi di accertamento per tributi comunali e ricezione di multe
7. Gestione Struttura Monumentale Ex convento S. Francesco

- Modalità di ascolto e monitoraggio degli utenti

Allegati:

- Allegato 1. Tabella indicatori e standard di qualità
- Allegato 2. Questionario di valutazione dell'erogazione del servizio
- Allegato 3. Modello di reclamo e suggerimento

Cari Concittadini,

La carta della qualità dei servizi dell'Azienda del Cittadino rappresenta un ulteriore tassello di miglioramento della qualità dei servizi rivolti alla nostra comunità di Giffoni Valle Piana.

Uno strumento di valutazione della qualità, adottato dall'Azienda, per rispondere al meglio alle richieste di informazione su servizi e attività realizzate sul nostro territorio, che coinvolgono, quotidianamente, tutti i cittadini di Giffoni Valle Piana.

La definizione degli indicatori di qualità sui singoli servizi stabiliscono poi, in modo oggettivo, la capacità di risposta dell'Azienda e allo stesso tempo garantiscono i principi fondamentali nell'erogazione di un servizio come: la continuità, la partecipazione, l'efficacia.

Cresce e migliora così una comunità.

Cresce quando, in modo trasparente e chiaro, si definiscono e si promuovono i servizi erogati ai cittadini, risaldando l'impegno amministrativo di interesse costante alla crescita del territorio e al sviluppo della qualità della vita di tutta la comunità; adulto o bambino che sia.

La stessa utenza è chiamata poi a svolgere un ruolo attivo nel percorso di qualità dell'azienda, indicando, con appositi strumenti definiti dall'azienda, aspetti ed elementi dei servizi da migliorare per garantire servizi sempre più vicini all'esigenza dell'utenza.

Siamo convinti che questo documento sia solo un primo passo del percorso di crescita dell'Azienda del Cittadino, bene comune, di tutti i cittadini di Giffoni Valle Piana a cui siamo chiamati a partecipare e controllare.

Aiutiamo a farla crescere,

Il Sindaco
Antonio Giuliano

Gentili Cittadini,

La carta della qualità dei servizi vuole essere uno strumento di informazione per tutti i cittadini del Comune di Giffoni Valle Piana sui servizi e le attività che l'Azienda del Cittadino Multiservice svolge quotidianamente.

I nostri servizi sono diretti a tutti i cittadini di Giffoni, dalla mensa scolastica per la scuola dell'infanzia, al trasporto scolastico, fino agli sportelli dedicati al servizio idrico e all'affissione. La nostra Azienda ha inoltre previsto due punti informativi per la fornitura dell'energia elettrica e del metano. Servizi che permettano al Cittadino di poter svolgere in un unico luogo, supportati dal nostro personale, tutti i servizi di cui necessita.

La carta ha come primario obiettivo non solo l'illustrazione dei singoli servizi, ma la definizione di tempi e modalità di erogazione di questi ultimi, stabilendone indicatori e standard di qualità.

I cittadini possono, inoltre, attraverso i moduli di valutazione dei servizi e di reclamo, esprimere il proprio grado di soddisfazione sui servizi erogati, evidenziandone aspetti da potenziare e da migliorare.

Tutto ciò per erogare, all'Ente Comune e agli Istituti Scolastici un buon supporto organizzativo e materiale e alla Cittadinanza servizi più vicini alle proprie esigenze di vita e alla crescita reale della propria qualità della vita.

**L'Amministratore Unico
Giovanni Verderese**

LA CARTA DEI SERVIZI

La carta è uno strumento con cui l'Azienda del Cittadino –Multiservice intende rendere noto ai suoi utenti i **servizi** che essa svolge nel Comune di Giffoni Valle Piana, le **modalità di erogazione** e i **principi** su cui essi si fondano.

Un mezzo attraverso il quale i cittadini possono ricevere **informazioni utili** su come accedere ai servizi conoscendone **tempistica** e **tariffe**. Per ogni singolo servizio vengono definiti indicatori e standard di qualità. I cittadini possono inoltre conoscere le **modalità di ascolto** e **monitoraggio**, istituito dall'Azienda, per il **percorso di miglioramento** dei servizi.

LA NOSTRA STORIA

L'Azienda del Cittadino Multiservice srl è una società interamente a capitale pubblico, costituita nel 2001 dal Comune di Giffoni Valle Piana per l'affidamento e la gestione di alcuni servizi, diventando nel tempo, per l'Ente Comune, un vero e proprio braccio operativo.

Nei primi anni di vita l'Azienda è stata impegnata nella gestione di più servizi quali: le affissioni, l'assistenza sociale e il trasporto scolastico per poi acquisire nel tempo, la gestione di parte del servizio idrico, tributi locali e la gestione e manutenzione del complesso monumentale S. Francesco. Successivamente sono state stipulate importanti convenzioni con due aziende distributrici di energia elettrica e metano quali *Enel Energia Elettrica (Mercato Protetto)* e del Metano *Conenergia*. Nel 2014 abbiamo ricevuto l'affidamento e gestione dell'Antica Ramiera, bene storico nel nostro territorio.

POLITICA AZIENDALE

La nostra azienda mette al centro di ogni sua attività l'erogazione di servizi in grado di soddisfare il **cittadino** e di migliorare la **qualità della vita** di tutta la comunità di Giffoni Valle Piana. Tale iter avviene in un'attenta **pianificazione** dei servizi da erogare, l'analisi di come essi sono percepiti e l'attivazione di un **percorso di monitoraggio** e **ascolto dell'utenza**.

SEDE E ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

La nostra Azienda si trova in piazza Fratelli Lumiere, 6 (Area mercatale). Gli uffici sono ubicati al piano terra dell'edificio, fruibile dai diversamente abili.

Per conoscere i nostri servizi, acquisire maggiori informazioni, effettuare segnalazioni è possibile contattarci recandosi direttamente presso i nostri uffici negli orari di apertura al pubblico:

- Lunedì e mercoledì dalle ore 9:00 alle 13:00 e dalle ore 16:00 alle 18:00
- Giovedì dalle ore 9:30 alle ore 12:30

I RECAPITI

- Telefono: 089.98.28.270 e Fax: 089.98.28.865
- E-mail: info@aziendadelcittadinogvp.it
- Pec: info.aziendadelcittadino@pec.it
- Sito Internet: www.aziendadelcittadinogvp.it

RECAPITO PER COMUNICAZIONI POSTALI

Azienda del Cittadino Multiservice srl
Piazza F.lli Lumiere, 6 84095 - Giffoni Valle Piana (Sa)

ORGANIGRAMMA AZIENDALE

Amministratore Unico **Giovanni Verderese**

Revisore dei Conti **Giovanni Volpe**

Gaetano Conforti

- Responsabile sportello servizio Idrico
- Responsabile sportello servizio Affissione e Pubblicità
- Responsabile Protocollo

Francesco Ferrara

- Responsabile sportello informativo evasione ed elusione Tributi (ICI, ACQUA, IMU) e recupero coattivo di Tributi e Multe tasse comunali
- Responsabile gestione e manutenzione Strutture (Ex Convento S. Francesco)

Gianluca Tedesco

- Responsabile sportello TARES
- Responsabile Ufficio Personale e attività operative
- Responsabile Servizi Scolastici e Sociali

Angelo Costabile

- Coordinatore custodia e manutenzione ex convento S. Francesco
- Autista e Operatore addetto all'affissione

Montefusco Luigi

- Coordinatore servizio affissione
- Autista e Operatore addetto all'affissione

Ivano D'Elia e Federico Mele

- Autista e Operatori addetti all'affissione

I PRINCIPI FONDAMENTALI

sono i punti fondanti su cui si costituiscono i servizi erogati dall'Azienda del Cittadino.

Eguaglianza ed Imparzialità

L'Azienda si impegna a svolgere il servizio secondo criteri di obiettività, imparzialità e giustizia.

I cittadini accedono ai servizi erogati dall'Azienda del Cittadino Multiservice in condizioni di uguaglianza e imparzialità, garantendo ai cittadini parità di trattamento, senza nessuna forma di discriminazione compiuta nell'erogazione di servizi e prestazioni.

8

Partecipazione e trasparenza

L'Azienda favorisce la partecipazione degli utenti alla prestazione dei servizi, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione, sia per favorire la collaborazione attiva dei cittadini alla gestione e al miglioramento dei servizi stessi. Ogni utente può prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e reclami a cui l'Azienda si impegna a rispondere secondo un iter predefinito.

Continuità

L'Azienda garantisce la regolarità e la continuità dei servizi. In caso di interruzioni o disservizi l'Azienda si impegna a ridurre i disagi causati adottando le misure più utili a risolvere in tempi brevi le problematiche rilevate.

Cortesia

L'Azienda si impegna, nell'erogazione di ogni servizio, ad assistere e trattare con premura, cortesia e attenzione nel rispetto della persona e della sua dignità ogni cittadino.

Efficienza ed efficacia

L'Azienda si pone come obiettivo il miglioramento continuo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati adottando tutte le soluzioni utili, tecnologiche e organizzative, per raggiungerli.

SERVIZI SCOLASTICI

L'Azienda del Cittadino Multiservice gestisce insieme all'Ufficio Scuola del Comune di Giffoni Valle Piana alcuni dei servizi scolastici:

1. **Trasporto scolastico**
 - Scuola dell'infanzia (materna)
 - Scuola primaria (elementare)
 - Scuola secondaria di primo grado (medie)
 - per studenti disabili
2. **Pre - post scuola primaria**
3. **Servizi Aggiuntivi**

TRASPORTO SCOLASTICO PER I BIMBI DELLA SCUOLA DELL'INFANZIA - (MATERNA)

Il trasporto viene effettuato per gli alunni della scuola dell'infanzia **aventi diritto del servizio e residenti nel comune di Giffoni Valle Piana.**

Il servizio viene svolto a partire dal primo all'ultimo giorno dell'anno scolastico, per i plessi di scuola materna di:

- "Madonna di Fatima", località S. Rocco - Istituto Comprensivo "Fratelli Linguiti"
- "Vincenzo Stavalone", frazione Vassi - Istituto Comprensivo "Fratelli Linguiti"
- "Mariele Ventre", frazione Mercato (capoluogo) - Direzione Didattica "Don Milani"
- "Fausto Andria", frazione S. Caterina - Direzione Didattica "Don Milani"

Orari

Il servizio coincide con gli orari di ingresso e uscita della scuola.

Erogazione del servizio

I bambini vengono accompagnati dalla fermata del pulmino a scuola e viceversa; all'interno di ogni scuolabus sono presenti un autista e un accompagnatore impegnato al controllo degli alunni durante il percorso.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi **all'Ufficio Scuola del Comune** per la compilazione del modulo. Il servizio prevede diverse tariffe stabilite dall'Ente Comune. Dietro pagamento si riceve un blocchetto con singoli ticket. Ogni giorno l'accompagnatore ritirerà dal bambino il ticket giornaliero per il trasporto. I ticket sono poi consegnati al Comune per le verifiche di controllo.

TRASPORTO SCOLASTICO PER I BAMBINI DELLA SCUOLA PRIMARIA (ELEMENTARE)

Il trasporto viene effettuato per i **bambini aventi diritto del servizio** e **residenti nel Comune** a partire dal primo all'ultimo giorno dell'anno scolastico nei plessi di:

- "Don Milani", frazione Mercato (capoluogo) - Direzione Didattica "Don Milani"
- "Fausto Andria", frazione S. Caterina - Direzione Didattica "Don Milani"
- "Vincenzo Stavalone", frazione Vassi - Direzione Didattica "Don Milani"

Orari

Il servizio coincide con gli orari di ingresso e uscita della scuola.

Erogazione del servizio

Gli alunni vengono accompagnati dalla fermata del pulmino a scuola e viceversa; all'interno di ciascun scuolabus sono presenti un autista e un accompagnatore impegnato al controllo dei ragazzi durante il percorso.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi **all'Ufficio Scuola del Comune** per la compilazione del modulo. Il servizio prevede diverse fasce stabilite dall'Ente Comune. Dietro pagamento si riceve un blocchetto con singoli ticket. Ogni giorno l'accompagnatore ritirerà dal bambino il ticket giornaliero per il trasporto. I ticket sono poi consegnati al Comune per le verifiche di controllo.

SERVIZIO PRE- POST SCUOLA - SCUOLA PRIMARIA (ELEMENTARE)

Possono usufruire del servizio pre-post scuola i **bambini della scuola primaria che utilizzano il servizio trasporto** nei plessi di:

- "Don Milani", frazione Mercato (capoluogo) - Direzione Didattica "Don Milani"
- "Fausto Andria", frazione S. Caterina - Direzione Didattica "Don Milani"
- "Vincenzo Stavalone", frazione Vassi - Direzione Didattica "Don Milani"

Nello specifico gli operatori intrattengono i bambini prima e dopo l'orario di scuola. Usufruiscono del servizio solo gli alunni che utilizzano il servizio trasporto scolastico.

Orari

Il servizio ha inizio dalle 7.30 fino alle 8.30 e dalle 13.00 alle 14.00.

Per accedere al servizio

Il servizio viene erogato gratuitamente per **tutti gli alunni che usufruiscono del servizio di trasporto scolastico.**

TRASPORTO SCOLASTICO PER I RAGAZZI DELLA SCUOLA SECONDARIA DI PRIMO GRADO (medie)

Il trasporto viene effettuato, dal primo all'ultimo giorno dell'anno scolastico, per i **ragazzi aventi diritto del servizio** che frequentano la scuola secondaria di primo grado residenti nel **Comune di Giffoni Valle Piana**.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi **all'Ufficio Scuola del Comune** per la compilazione del modulo. Il servizio prevede diverse tariffe stabilite dall'Ente Comune. Dietro pagamento si riceve un blocchetto con singoli ticket. Ogni giorno l'accompagnatore ritirerà dal bambino il ticket giornaliero per il trasporto. I ticket sono poi consegnati al Comune per le verifiche di controllo.

TRASPORTO SCOLASTICO PER STUDENTI DISABILI

Il trasporto viene effettuato per gli studenti disabili della scuola dell'infanzia, primaria, secondaria di primo e secondo grado residenti nel comune e per il Comune di Giffoni Valle Piana. Il servizio viene erogato dal primo all'ultimo giorno dell'anno scolastico.

Il servizio viene svolto da un autista dell'Azienda insieme a un accompagnatore.

Per accedere al servizio

I genitori interessati al trasporto possono recarsi presso l'Ufficio servizi sociali del Comune per la compilazione del modulo di richiesta. Il servizio è gratuito.

L'Azienda del Cittadino eroga gratuitamente, su richiesta delle Scuole dell'infanzia, primaria e secondaria di primo grado del Comune di Giffoni Valle Piana, il trasporto degli alunni per visite didattico- culturali all'interno del territorio comunale.

SERVIZI ACCESSORI EROGATI SU RICHIESTA DEL COMUNE

L'Azienda del Cittadino, su disposizione dell'Ente Comune, attiva più tipi di servizi di trasporto di cui possono usufruire i bambini e i ragazzi del Comune di Giffoni Valle Piana quali ad esempio: il trasporto per strutture sportive e per colonia estiva presso strutture convenzionate con il Comune.

Responsabile dei servizi scolastici: **Gianluca Tedesco** gianlucatedesco@aziendadelcittadinogvp.it

Coordinatore squadra autisti: Angelo Costabile

Autisti: Ivan D'Elia, Federico Mele, Luigi Montefusco

SERVIZIO AFFISSIONE E PUBBLICITÀ

I seguenti servizi sono espletati secondo le deliberazioni di giunta e con le direttive e indicazioni dell' Ufficio Tributi del Comune di Giffoni Valle Piana.

Il tariffario affissione e pubblicità si riferisce alle disposizioni del **Regolamento n. 143 del 29.06.2011**.

Il servizio di affissione prevede l'utilizzo nel Comune di Giffoni Valle Piana di:

- N. 50 bacheche per manifesti 70x100 disposte in tutte le frazioni
- N. 3 cartelloni pubblicitari 6x3 (installati in via: Monaci, Valentino Fortunato e Sandro Pertini)

Il servizio di affissione può essere richiesto da: cittadini, enti commerciali, aziende, agenzie pubblicitarie, enti e associazioni di vario genere.

Per usufruire del servizio di affissione è necessario recarsi presso la sede dell'Azienda negli orari di apertura al pubblico o contattarci ai nostri recapiti.

L'utente si occuperà di consegnare il bollettino postale di avvenuto pagamento e gli stampati da affiggere definendo, insieme al responsabile del servizio, il periodo di affissione in base al registro prenotazioni.

Il versamento viene effettuato sul Conto corrente " n. 18967844 - Comune di Giffoni Valle Piana-servizio Tesoreria- Affisioni"

Tariffe

Prodotto	Tariffa	Durata di affissione	Erogazione del servizio
Manifesti 70x100 o altri formati	€ 1,70 per singolo manifesto (per un massimo di 8 manifesti)	10 giorni	Da 1 a 5 giorni
Manifesti 70x100 o altri formati	€ 2,27 per singolo manifesto (da 8 a 12 manifesti)	10 giorni	Da 1 a 5 giorni
Manifesti 70x100 o altri formati	€ 2,84 per singolo manifesto (per un massimo di 30 manifesti)	10 giorni	Da 1 a 5 giorni

Prodotto	Tariffa	Durata di affissione	Erogazione del servizio
Cartelloni pubblicitari 6x3	€125,00 per singolo prodotto	10 giorni	Da 1 a 5 giorni

Per le Onlus (Associazioni, cooperative, Fondazioni, ecc.) e per gli Enti Pubblici è prevista una riduzione del 50% della tariffa da versare sulla pubblica affissione ad esclusione delle pubblicità.

Volantinaggio

L'attività pubblicitaria, effettuata mediante distribuzioni di volantini o di altro materiale pubblicitario tenuto da personale, prevede il versamento di € 2.58 per singola persona.

L'utente si occuperà di consegnare il bollettino postale di avvenuto pagamento e gli stampati da distribuire.

Altri servizi e tariffe riferiti al settore pubblicità possono essere verificate direttamente sul sito internet del Comune di Giffoni Valle Piana o dell'Azienda del Cittadino.

Responsabile sportello servizio di Affissione:

Gaetano Conforti -gaetanoconforti@aziendadelcittadinogvp.it

Coordinatore servizio Affissione: Gianluigi Montefusco

Operatori addetti all'affissione: Angelo Costabile, Ivano D'Elia, Federico Mele.

Servizio Idrico

L'Azienda del Cittadino si occupa di una parte del Servizio Idrico legato all'Acquedotto comunale. Nello specifico i servizi erogati all'utenza sono:

1. Allacciamento contatore e fornitura erogazione di acqua potabile
2. Contratto di fornitura dell'acqua potabile con apertura sbocco
3. Cessazione del Contratto di fornitura acqua potabile
4. Voltura utenza
5. Voltura utenza coniuge superstite
6. Lettura dei consumi, tariffe e bollettazione
7. Manutenzione e guasti al misuratore d'acqua
8. Sportello informazioni ed assistenza bollettazione

I seguenti servizi sono espletati secondo le indicazioni dell'Ufficio Manutenzione, Ufficio Acquedotto e Ufficio Tributi del Comune di Giffoni Valle Piana.

Allacciamento contatore e fornitura erogazione di acqua potabile

L'allacciamento alla rete idrica e l'erogazione di acqua potabile può essere richiesta da: cittadini privati, attività commerciali, enti e aziende.

Erogazione del servizio

Il cittadino che vuole usufruire del servizio di allacciamento e del contratto di fornitura di acqua potabile deve recarsi, negli orari di apertura al pubblico, presso la sede dell'Azienda del Cittadino.

Alla richiesta del servizio, su apposito modulo, saranno allegati:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Dati catastali dell'immobile o titolo di proprietà o contratto di affitto

Riceve poi, presso l'edificio richiesto, la visita di un idraulico convenzionato con l'Azienda del Cittadino che si occuperà di un primo sopralluogo seguito poi dalla messa in opera e attivazione del misuratore.

L'utente viene comunque avvisato in precedenza dell'arrivo dell'operatore concordando l'appuntamento compatibilmente alle sue esigenze.

Il servizio viene effettuato (da 1 a 5 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell'Azienda nei giorni di **apertura al pubblico**.

Tariffe

L'utente è chiamato a versare, tramite **bollettino postale** un contributo di **€ 60,50** relativo costo e installazione del misuratore e contratto di fornitura. **Inoltre dovrà fornirsi di una marca da bollo di € 16,00** da apporre sul contratto di fornitura.

Contratto di fornitura dell'acqua potabile con apertura sbocco

Il contratto di fornitura per l'erogazione di acqua potabile può essere richiesto da: cittadini privati, attività commerciali, enti e aziende.

Erogazione del servizio

Il cittadino sottoscrive il contratto di fornitura di acqua potabile presso la sede dell'Azienda del Cittadino. È necessario portare con sé:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Dati catastali dell'immobile o titolo di proprietà o contratto di affitto

Riceve poi, la visita di un idraulico convenzionato con l'Azienda del cittadino presso l'edificio richiesto, che si occuperà dell'attivazione del misuratore dell'acqua. L'utente viene comunque avvisato in precedenza dell'arrivo dell'operatore e l'appuntamento viene definito compatibilmente alle sue esigenze.

Il servizio viene effettuato (da 1 a 5 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell'Azienda nei giorni di **apertura al pubblico**.

Tariffe

La firma del contratto della fornitura dell'acqua prevede una spesa di **€ 22,00** effettuata tramite **bollettino postale**, più una **marca da bollo di € 16,00** sul contratto di fornitura.

Cessazione del contratto di fornitura dell'acqua potabile

La fornitura viene cessata con una richiesta da parte dell'utente. Quest'ultima può essere effettuata di persona presso la sede dell'Azienda o a mezzo fax. Al modulo di richiesta deve essere allegata copia del documento d'identità.

Erogazione del servizio

Il cittadino riceve poi, presso l'edificio richiesto, la visita di un idraulico, convenzionato con l'Azienda, che si occuperà della chiusura e posa del sigillo sul misuratore dell'acqua. L'utente viene comunque avvisato in precedenza dell'arrivo dell'operatore e l'appuntamento viene definito compatibilmente alle sue esigenze.

Il servizio viene effettuato (da 1 a 5 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

Orari

Le cessazioni vengono sottoscritte presso la sede dell'Azienda nei **giorni di apertura al pubblico o a mezzo fax**.

Voltura utenza

La voltura dell'utenza si effettua quando varia l'intestatario del contratto di fornitura dell'acqua potabile per lo stesso immobile, dove già è attiva l'erogazione di acqua.

In questo caso basta recarsi entrambi, attuale e futuro intestatario del contratto, presso la nostra sede per richiedere la voltura.

È necessario portare con sé:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Lettura del misuratore idrico sottoscritta da entrambe le parti

Erogazione del servizio

Il servizio viene effettuato allo sportello.

Tariffe

Il costo della voltura dell'utenza prevede solo il costo del nuovo contratto di fornitura dell'acqua con una spesa di **€ 11,00** effettuata tramite **bollettino postale**, più una **marca da bollo di € 16,00** da apporre sul contratto.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell'Azienda nei **giorni di apertura al pubblico**.

Voltura utenza coniuge superstite

È possibile fare richiesta di voltura del misuratore, qualora sia venuto a mancare il coniuge intestatario del contratto. In questo caso basta recarsi presso la nostra sede e richiedere il subentro del coniuge. È necessario portare con sé:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Lettura del contatore

Il servizio viene erogato al momento allo sportello e non comporta nessuna spesa.

Orari

I contratti vengono sottoscritti presso la sede dell'Azienda nei **giorni di apertura al pubblico**.

Letture dei consumi, tariffe e pagamenti

Tutti i cittadini ricevono dal 1° al 31 dicembre di ogni anno la verifica dei consumi da parte dell'Azienda del Cittadino. La lettura del misuratore viene effettuata da due operatori dell'Azienda, muniti di apposito cartellino di riconoscimento.

I cittadini non contattati dagli operatori, ricevono una cartolina di indicazione dei consumi da compilare e da consegnare presso la sede dell'Azienda o spedire a mezzo posta.

I dati vengono poi elaborati dall'Azienda in base ai consumi effettuati che si suddividono in base ai seguenti usi:

Uso domestico residenti quota fissa € 13,00

Tariffa agevolata - TA	da 0 a 90 metri cubi	0,40
Tariffa Base - TB	da 91 a 225 metri cubi	0,65
I° Eccedenza	da 226 a 410 metri cubi	0,80
II° Eccedenza	da 411 a 560 metri cubi	1,00
III° Eccedenza	superiore a 560 metri cubi	1,30

Uso domestici non residenti quota fissa € 39,00

Tariffa Base -TB	da 0 a 225 metri cubi	0,70
I° Eccedenza	da 226 a 560 metri cubi	1,10
II° Eccedenza	superiore a 560 metri cubi	1,40

Uso diversi con quota fissa € 50,00

Tariffa Base - TB	da 0 a 150 metri cubi	0,60
I° Eccedenza	da 151 a 250 metri cubi	0,90
II° Eccedenza	da 251 a 1000 metri cubi	1,20
III° Eccedenza	da 1001 a 3000 metri cubi	1,40
I° Eccedenza	superiore a 3000 metri cubi	1,55

Idranti quota fissa € 13,00

Idranti	a consumo	0,70
---------	-----------	------

Uso temporaneo quota fissa € 100,00

Uso temporaneo	a consumo	1,20
----------------	-----------	------

Uso zootecnico quota fissa € 50,00

Uso zootecnico	a consumo	0,65
----------------	-----------	------

Sulla bollettazione sono poste anche i canoni fissi di:

- **canone per fognatura € 0,09 per mc**
- **canone depurazione € 0,60 per mc**

18

Sull'intero consumo idrico, canone fognatura e depurazione viene imposta l'iva al 10%.

Le bollette sono rateizzabili. Per richiedere il servizio è sufficiente recarsi allo sportello negli orari di apertura al pubblico dell'Azienda.

Manutenzione e guasti al misuratore dell'acqua

Il contatore dell'acqua può essere soggetto a malfunzionamento o guasti. In questi casi l'utente può contattare l'Azienda per la segnalazione del caso recandosi presso la sua sede oppure a mezzo telefono al numero **089.98.28.270**.

Erogazione del servizio

Il servizio di sostituzione viene effettuato (da 1 a 3 giorni lavorativi) dopo la richiesta.

L'idraulico, convenzionato con l'Azienda, si occuperà in questo caso di sostituire il misuratore. L'utente viene comunque avvisato preventivamente della visita.

Tariffe il servizio non prevede spese

SPORTELLO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA BOLLETTAZIONE

L'utente può ricevere allo sportello informazioni e assistenza su:

- Lettura del misuratore
- Verifica corretto funzionamento del misuratore o verifica anomalie impianto interno
- Rateizzazione dei pagamenti relative ai consumi presenti in bollettazione

Orari

Il servizio erogato allo sportello si tiene presso la sede dell'Azienda nei **giorni di apertura al pubblico**.

Responsabile Sportello Servizio Idrico:

Gaetano Conforti - gaetanoconforti@aziendadelcittadinogvp.it

SPORTELLO METANO

L'Azienda del Cittadino stipula, a partire dal 2011, convenzioni con Società primarie di fornitura per la sottoscrizione di contratti per l'erogazione di metano.

I cittadini possono usufruire del seguente servizio tenendo conto che il contratto di fornitura può essere effettuato anche con altre aziende attive sul territorio.

Per quanto riguarda l'allaccio del metano bisogna riferirsi all'Azienda "Mediterranea SCPA" che gestisce la rete metano sul nostro Comune.

I Servizi

I cittadini del Comune di Giffoni Valle Piana possono quindi recarsi presso la sede dell'Azienda per richiedere i seguenti servizi:

- 1. Richiesta di Allaccio alla rete di metano**
- 2. Contratto di Fornitura di metano**
- 3. Cessazione del Contratto di metano**
- 4. Sportello informazioni**

RICHIESTA ALLACCIO ALLA RETE METANO

La richiesta di preventivo di allaccio alla rete del metano può essere effettuata, tutti i lunedì dalle 9.00 alle 13.00, presso la nostra sede, allo sportello di "**Mediterranea SCPA**" gestito dal proprio personale che sul Comune di Giffoni si occupa di gestire la rete distribuzione di metano.

CONTRATTO DI FORNITURA METANO

Per richiedere l'allaccio e la fornitura l'utente può recarsi presso la sede dell'Azienda del Cittadino. Per tale richiesta è necessario portare con sé i seguenti documenti:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Dati catastali dell'immobile con modello di abitabilità dove si intende predisporre l'allaccio del metano
- Accettazione di Preventivo dell'esecuzione dei lavori
- Certificazione delibera 40/04 rilasciato da un installatore autorizzato

Erogazione del servizio

All'invio della richiesta il servizio verrà avviato secondo i termini indicati nella Carta dei Servizi della società offerente e dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico. L'attivazione della fornitura non comporta spese allo sportello. Le spese saranno addebitate direttamente in prima fatturazione.

Orario

Il servizio viene erogato durante gli **orari di apertura al pubblico dell'Azienda**.

CESSAZIONE CONTRATTO DI FORNITURA METANO

Per richiedere la cessazione del contratto di fornitura l'utente deve recarsi presso la sede dell'Azienda. È necessario portare con sé:

- Copia del documento d'identità e codice fiscale
- Numero P.d.r. (punto di riconsegna) e numero di matricola del contatore

Erogazione del servizio

All'invio della richiesta il servizio verrà avviato secondo i termini indicati nella Carta dei Servizi della società offerente e dall'Autorità per l'energia elettrica il gas e il servizio idrico. L'attivazione della fornitura non comporta spese allo sportello. Le spese saranno addebitate direttamente in prima fatturazione.

20

Orario

Il servizio viene erogato durante gli **orari di apertura al pubblico dell'Azienda**.

SPORTELLO INFORMAZIONI

Negli orari di apertura al pubblico l'utente può recarsi presso la sede dell'Azienda per:

- Verifica pagamenti
- Ristampa fattura
- Segnalazione di un guasto
- Rateizzazione dei pagamenti

Per la lettura dei consumi, relativi ai periodi di fatturazione, l'utente può comunicare la cifra recandosi presso la nostra sede, usufruire dell'apposita cartolina o inviare una e-mail per indicare il numero riportato sul misuratore.

Orario

Il servizio viene erogato durante gli **orari di apertura al pubblico dell'Azienda**.

SPORTELLINO INFORMATIVO TASSA RIFIUTI

La TARES - Tariffa comunale rifiuti e servizi è in vigore da gennaio 2013 ed è composta da due parti: Componente Rifiuti e Componente Servizi

La componente rifiuti è divisa in **Parte Fissa e Parte Variabile**.

La Parte Fissa viene utilizzata per coprire i costi di gestione dei rifiuti mentre la Parte Variabile è rapportata alla quantità di rifiuti prodotti (dai componenti del nucleo familiare o dall'attività produttiva) e ai relativi costi della gestione. La componente servizi è una maggiorazione determinata in € 0,30 (trenta centesimi) al mq. è destinata allo Stato per l'anno 2013.

La somma si versa in unica soluzione, utilizzando il modello F24, alla scadenza dell'ultima rata del tributo.

Sono considerate soggette a tariffa tutte le superfici coperte atte a produrre rifiuti presenti nel territorio comunale.

TARIFFE

Utenze domestiche

N.° componenti nucleo familiare	Tariffa MQ (Tf)	Tariffa a Categoria (Tv)
1	1,43	49,82
2	1,66	116,25
3	1,80	149,66
4	1,93	182,68
5	1,95	240,80
6 o più	1,88	282,32

Utenze non domestiche

Cat.	Descrizione	Tariffa totale al MQ
1	Musei, biblioteche, scuole, associazioni, luoghi di culto	3,58
2	Cinematografi e teatri	2,68
3	Autorimesse e magazzini senza alcuna vendita diretta	2,07
4	Campeggi, distributori carburanti, impianti sportivi	4,23
5	Stabilimenti balneari	2,01
6	Esposizioni, autosaloni	3,26
7	Alberghi con ristorante	5,77
8	Alberghi senza ristorante	4,86
9	Case di cura e riposo	5,13
10	Ospedali	4,90
11	Uffici, agenzie, studi professionali	6,67
12	Banche ed istituti di credito	4,49

13	Negozi abbigliamento, calzature, libreria, cartoleria e altri beni durevoli	4,85
14	Edicola, farmacia, tabaccaio, plurilicenze	8,56
15	Negozi particolari quali filatelia, tende e tessuti, ecc.	3,18
16	Banchi di mercato beni durevoli	6,78
17	Attività artigianali tipo botteghe: parrucchieri, barbieri, estetica	6,78
18	Attività artigianali tipo botteghe: falegnami, idraulici, fabbri, elettricisti	5,92
19	Carrozzeria, autofficina, elettrauto	7,85
20	Attività industriali con capannoni di produzione	5,36
21	Attività artigianali di produzione beni specifici	5,25
22	Ristoranti, trattorie, osterie, pizzerie, pub	19,39
23	Mense, birrerie, Hamburgerie	14,53
24	Bar, caffè, pasticceria	14,59
25	Supermercato, pane e pasta, macelleria, salumi e formaggi, generi alimentari	8,89
26	Plurilicenze alimentari e/o miste	8,91
27	Ortofrutta, pescherie, fiori e piante, pizza al taglio	25,21
28	Ipermercati di generi misti	9,41
29	Banchi di mercato generi alimentari	19,11
30	Discoteche, night club	4,39

UTENZE DOMESTICHE RESIDENTI

Superficie	Componenti
da 0 mq a 40 mq	1 componente
da 41 mq a 70 mq	2 componenti
da 71 mq a 90 mq	3 componenti
da 91 mq a 110 mq	4 componenti
oltre 110 mq	5 componenti

Dichiarazione

Entro 60 giorni dall'occupazione dell'immobile l'utente deve recarsi presso la sede dell'Azienda del Cittadino per la dichiarazione di iscrizione alla banca dati Tares.

Al modulo è necessario allegare:

- Visura catastale e planimetria degli immobili
- Copia del documento d'identità e codice fiscale

L'avviso di pagamento viene inviato dal Comune a mezzo posta all'utenza.

Orario

Il servizio viene erogato durante gli **orari di apertura al pubblico**.

Cessazione

Entro 60 giorni dall'abbandono dell'immobile l'utente deve recarsi presso la sede dell'Azienda del Cittadino e compilare il modulo di cessazione a cui allegare copia del documento d'identità e codice fiscale. In questo caso l'utente riceve l'avviso di pagamento in base all'utilizzo del servizio ricevuto.

Orario

Il servizio viene erogato durante gli **orari di apertura al pubblico**.

I servizi sono espletati con le direttive e indicazioni dell'Ufficio Tributi del Comune di Giffoni Valle Piana.

- *Delibera di Consiglio Comunale n.29 del 10.07.2013 Regolamento per l'applicazione Tares - Tariffa comunale rifiuti e servizi*
- *Delibera di Consiglio Comunale n.31 del 10.07.2013 Tariffe per l'applicazione Tares - Tariffa comunale rifiuti e servizi*

SPORTELLO UTENTI RISCOSSIONE TARES

Lo sportello garantisce al cittadino la verifica dello stato dei pagamenti e l'eventuale rateizzazione dei pagamenti. Tale servizio viene erogato direttamente allo sportello durante **gli orari di apertura al pubblico dell'Azienda**.

Responsabile Sportello Informativo Tassa Rifiuti:

Gianluca Tedesco -gianlucatedesco@aziendadelcittadinogvp.it

SPORTELLO ASSISTENZA AVVISI DI ACCERTAMENTO PER TRIBUTI COMUNALI E RICEZIONE DI MULTE

Il Comune di Giffoni Valle Piana tramite l'Azienda del Cittadino ha predisposto uno sportello assistenza al cittadino per tutti gli atti inerenti il recupero dei mancati pagamenti dei tributi comunali:

- ICI - Imposta Comunale sugli immobili
- IMU - Imposta Municipale Propria
- TARSU - Tassa per lo smaltimento dei rifiuti solidi urbani
- Multe automobilistiche
- Violazioni amministrative

Lo sportello può effettuare su richiesta del cittadino:

- Consultazione delle motivazioni che hanno generato l'atto
- Eventuale rettifica
- Richiesta di rateizzazione della somma da versare

Orari

Tale servizio viene erogato direttamente allo sportello **negli orari di apertura al pubblico.**

Responsabile dello sportello assistenza avvisi di accertamento per tributi comunali e ricezione di multe: **Francesco Ferrara** - francoferrara@aziendadelcittadinogvp.it

GESTIONE STRUTTURA MONUMENTALE “EX CONVENTO S. FRANCESCO”

Il complesso monumentale “Ex Convento S. Francesco” si trova al centro del Comune di Giffoni Valle Piana ed è in gestione all’Azienda del Cittadino - Multiservice che si occupa della manutenzione e della gestione, secondo la convenzione sottoscritta dai due Enti n. 1127 del 28.02.2001.

La struttura presenta più locali interni e uno spazio esterno destinati alla realizzazione di eventi pubblici e privati quali: convegni, meeting aziendali, eventi, mostre, cerimonie pubbliche e private.

I locali sono forniti di: aria condizionata, servizi igienici, accesso indipendente e ascensore interno per disabili. All’esterno è presente un parcheggio gratuito non custodito per un totale di 200 posti auto.

25

Chi può fare la richiesta

Possono farne richiesta: singoli cittadini, associazioni, movimenti, partiti politici, enti pubblici e privati. È possibile usufruire dell’intera struttura come di una singolo ambiente a seconda delle esigenze del richiedente.

Struttura interna

L’edificio è composto da un *primo piano con i seguenti locali*:

- *Sala Affreschi*
La sala ha una capienza di 160 persone a sedere ed è provvista di due salette adiacenti utili per attività di accoglienza
- *Sala Grieco*
La sala ha una capienza di 64 persone a sedere, utile per attività di incontro e meeting

Ubicate al secondo piano

- *Sala Sica*
La sala ha una capienza di 200 persone a sedere ed è provvista di un ampio terrazzo.
- *Sala Vietri*
La sala ha una capienza di 100 persone a sedere ed è provvista di un’ulteriore ambiente con 40 posti aggiuntivi utile anche per attività di accoglienza o come guardaroba.

Spazi all’aperto

- *Chiostro*

L’ambiente ha una capienza di 180 posti a sedere.

TARIFFE

Le tariffe, stabilite dall'Ente Comune, si riferiscono al canone di locazione definito in base al soggetto che ne fa richiesta:

Utilizzo	Importo (IVA inclusa)
utilizzo intera struttura canone giornaliero	€ 1.800,00
utilizzo di un solo piano canone giornaliero	€ 900,00
utilizzo di una sola sala	€ 240,00
utilizzo da parte di: Partiti Politici, Enti, Associazioni e comunque organismi senza scopo di lucro	€ 360,00

26

All'utilizzo della struttura il richiedente dovrà versare un canone obbligatorio per l'utilizzo della stessa e usufruire di ulteriori servizi aggiuntivi qualora ne necessiti:

Canone obbligatorio

Tipologia	Importo (IVA inclusa)
servizio di pulizia per intera struttura (obbligatorio)	€ 360,00
servizio di pulizia per singolo piano (obbligatorio)	€ 240,00
servizio di pulizia per singola sala (obbligatorio)	€ 120,00
servizio di sorveglianza e custodia (obbligatorio)	€ 120,00

Servizi aggiuntivi (facoltativi):

Tipologia	Importo (IVA inclusa)
servizio hostess (1 unità giornaliera max 8 ore)	€ 120,00
servizio animazione (1 unità giornaliera max 8 ore)	€ 120,00
utilizzo di una singola sala per attività congressuale e manifestazioni debitamente allestita	€ 600,00
servizio floreale per allestimento sala	(da concordare in base alle esigenze)

Le tariffe per il Complesso Monumentale S. Francesco fanno riferimento alla Delibera di Giunta Comunale n. 43 del 02.03.2011.

MODALITÀ DI ASCOLTO E MONITORAGGIO DEGLI UTENTI

L'Azienda del Cittadino favorisce tutte le possibili **opportunità di ascolto e dialogo** dell'utenza per migliorare il livello di qualità dei singoli servizi.

L'attività viene svolta con momenti di **verifica del grado di soddisfazione dell'utenza** (*customer satisfaction*), durante l'arco dell'anno, con la compilazione del **questionario di valutazione dell'erogazione dei servizi da parte dell'utenza**, in modo da acquisire quante più informazioni utili sull'andamento delle attività. Quest'ultimo può essere inserito nell'apposita scatola predisposta nella nostra sede.

27

Il questionario di valutazione è compilato in forma anonima.

L'utenza, inoltre, può svolgere un ulteriore momento valutativo con l'utilizzo del **modello di reclamo e suggerimento** diretto ad evidenziare eventuali criticità durante l'erogazione di un servizio predisposto dall'Azienda del Cittadino.

I reclami debitamente compilati e firmati saranno verificati **dall'Amministratore Unico**, che **entro 15 giorni lavorativi**, risponderà per iscritto all'utenza definendo le modalità di risoluzione della problematica evidenziata.

La valutazione viene intesa dall'Azienda del Cittadino come elemento utile al miglioramento della qualità dei servizi a cui l'utenza partecipa attivamente e non come mero strumento punitivo nei confronti dell'Azienda.

Allegato 1

Tabella indicatori e standard di qualità

Di seguito presentiamo gli indicatori (elementi di qualità) e gli standard (obiettivi di qualità) dei servizi erogati dall'Azienda del Cittadino

Servizi scolastici

Servizio	Indicatori	Standard	Monitoraggio
Trasporto scolastico	Regolarità del servizio	Presenza giornaliera dell'accompagnatore	Raccolta dei ticket
	Sicurezza e igiene dei mezzi	Controllo periodico (ogni 10 giorni) dei mezzi e della loro pulizia	Ascolto periodico dei genitori sull'utilizzo dei servizi
	Elenco nominativo singoli beneficiari del servizio	Verifica giornaliera della presenza degli alunni	Ascolto periodico degli autisti e accompagnatori per eventuali esigenze dell'utenza

Servizio	Indicatori	Standard
Affissione Manifesti 70x100 o altri formati	Orario di apertura al pubblico	Puntualità nell'affissione da 1 a 5 giorni lavorativi per l'erogazione del servizio
	Registro prenotazione	Affissione dei prodotti nei primi due giorni dalla richiesta nel 80% dei casi
Manifesti 6x3	Orario di apertura al pubblico	Puntualità nell'affissione da 1 a 5 giorni lavorativi per l'erogazione del servizio
	Registro prenotazione	Affissione dei prodotti nei primi due giorni dalla richiesta nel 80% dei casi

Servizio	Indicatore	Standard	Monitoraggio
Allacciamento contatore e fornitura erogazione di acqua potabile	Orario di apertura al pubblico	Da 1 a 5 giorni lavorativi per l'erogazione del servizio	Raccolta periodica dei questionari di valutazione sulla qualità del servizio
	Puntualità del servizio	Compatibilità con le esigenze dell'utenza negli orari utili per l'allacciamento (mattina - pomeriggio)	

Contratto di fornitura di acqua potabile con apertura sbocco	Orario di apertura al pubblico Puntualità del servizio	Da 1 a 5 giorni lavorativi per l'erogazione del servizio Compatibilità con le esigenze dell'utenza negli orari utili per l'allacciamento (mattina - pomeriggio)	Raccolta periodica dei questionari di valutazione sulla qualità del servizio
Cessazione del contratto di fornitura di acqua potabile	Orario di apertura al pubblico Puntualità del servizio	Da 1 a 5 giorni lavorativi per l'erogazione del servizio Compatibilità con le esigenze dell'utenza negli orari utili per l'espletamento del servizio (mattina - pomeriggio)	Raccolta periodica dei questionari di valutazione sulla qualità del servizio
Voltura utenza	Orario di apertura al pubblico Puntualità del servizio	Servizio erogato allo sportello	Raccolta periodica dei questionari di valutazione sulla qualità del servizio
Voltura utenza coniuge supersite	Orario di apertura al pubblico Puntualità del servizio	Servizio erogato allo sportello	Raccolta periodica dei questionari di valutazione sulla qualità del servizio
Guasti misuratore	Orario di apertura al pubblico Puntualità del servizio	Da 1 a 3 giorni lavorativi per l'erogazione del servizio Compatibilità con le esigenze dell'utenza negli orari utili per l'espletamento del servizio (mattina - pomeriggio)	Raccolta periodica dei questionari di valutazione sulla qualità del servizio

Servizio	Indicatore	Standard
Sportello Assistenza - pagamenti tributi comunali, multe amministrative e automobilistiche	Orario di apertura al pubblico Regolarità del servizio	Servizio realizzato allo sportello

Servizio	Indicatore	Standard	Monitoraggio
Struttura Monumentale "Ex Convento S. Francesco"	Regolarità del servizio Registro prenotazione Manutenzione dei locali e dei sistemi di fornitura di: energia elettrica, riscaldamento, acqua, ecc.	Controllo periodico dei punti di accesso alla struttura Controllo periodico dei locali e sistemi di fornitura di energia elettrica, ecc.	Ascolto periodico delle utenze per particolari esigenze e problematiche non programmate

Allegato 2.

Questionario di valutazione dell'erogazione dei servizi

Sesso

<input type="checkbox"/> M	<input type="checkbox"/> F
----------------------------	----------------------------

Età

<input type="checkbox"/> 18/30	<input type="checkbox"/> 31/45	<input type="checkbox"/> 46/60	<input type="checkbox"/> Oltre 60
--------------------------------	--------------------------------	--------------------------------	-----------------------------------

Risiedi nel Comune di Giffoni Valle Piana? **SI** | **NO** (Se no vuoi indicarci quale _____)

Area di Servizio usufruita

Scolastici	Affissione	Idrico	Rifiuti	Avvisi di accertamento
-------------------	-------------------	---------------	----------------	-------------------------------

contrassegnare con una X

Hai usufruito dei seguenti servizi?

Servizio Metano	Ex Convento S.Francesco
------------------------	--------------------------------

contrassegnare con una X

Ritiene che i giorni indicati negli orari di apertura rispettino l'accesso al servizio da parte dell'utenza?

negativo	scarso	sufficiente	buono	ottimo
-----------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

Come è stata l'accoglienza degli operatori?

negativo	scarso	sufficiente	buono	ottimo
-----------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

Ritiene che le informazioni ricevute nell'erogazione del servizio siano state attinenti alle sue esigenze?

negativo	scarso	sufficiente	buono	ottimo
-----------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

Vuole indicare il livello di adeguatezza del tempo impiegato nell'erogazione del servizio?

negativo	scarso	sufficiente	buono	ottimo
-----------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

Giudizio complessivo del servizio

negativo	scarso	sufficiente	buono	ottimo
-----------------	---------------	--------------------	--------------	---------------

Il servizio erogato corrisponde alle tue aspettative oppure ci sono degli aspetti da migliorare.

Data,

Grazie della collaborazione
L'Azienda del Cittadino Multiservice

Allegato 3.

Modello di reclamo e suggerimento

(Al presente reclamo verrà data risposta entro 15 giorni)

RECLAMO PRESENTATO DA

COGNOME _____

NOME _____

NATO/A A _____ PROV. _____ IL _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TELEFONO _____ FAX _____

OGGETTO DEL RECLAMO _____

SERVIZIO DI RIFERIMENTO _____

MOTIVO DEL RECLAMO

RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI

DATA _____

FIRMA _____

Informiamo, ai sensi dell'art. 13 del D. Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative ai servizi e attività realizzate dalla nostra azienda.