



Città Studi

BIELLA



RESIDENZA UNIVERSITARIA

CITTÀ STUDI BIELLA

CARTA DEI SERVIZI



Sommario

<u>INTRODUZIONE</u>	3
<u>DOVE E QUANDO CI TROVI</u>	3
<u>LE CAMERE</u>	4
<u>COSA FACCIAMO</u>	4
<u>INTERNET</u>	5
<u>SERVIZI</u>	6
<u>Servizio di pulizie</u>	6
<u>Servizio di lavanderia</u>	7
<u>Servizio di manutenzione ordinaria</u>	8
<u>Servizio di prestito</u>	8
<u>Servizi con attivazione su richiesta da parte dell'ospite</u>	8
<u>SALE COMUNI</u>	9
<u>SMALTIMENTO RIFIUTI</u>	9
<u>IL REGOLAMENTO</u>	10
<u>I VISITATORI</u>	11
<u>DIMISSIONI DALLA RESIDENZA</u>	12



INTRODUZIONE

Benvenuto nella Residenza Universitaria di Città Studi!

Questo fascicolo è stato predisposto dagli operatori che gestiscono la Residenza con lo scopo di fornirti una guida all'orientamento all'interno della residenza universitaria. Qui puoi trovare informazioni sulle modalità di svolgimento dei servizi, le procedure da adottare per l'attivazione di servizi accessori, le modalità di reperimento degli operatori in caso di emergenza e molto altro ancora.

La **Residenza Universitaria** è così composta:

- Appartamenti – C.so G. Pella, 2
- Lotto 1 – Via Barazzetto Vandorno, 1
- Lotto 2 – Via Barazzetto Vandorno, 1bis

DOVE E QUANDO CI TROVI

Siamo a tua disposizione tutti i giorni dalle 08:30 alle 16:30 presso l'**Ufficio Gestione (015/8551188)** situato al primo piano della Residenza Lotto I, oppure puoi contattarci telefonicamente al numero **+39 351 669 0006** o via email all'indirizzo residenceunibi@sisecosrl.it

Inoltre, in caso di **EMERGENZA notturna**, tra le 20:00 e le 8:00 è attivo un servizio di reperibilità telefonica, al numero: **+39 349 216 0192**.



COSA FACCIAMO

Per inquadrare il nostro compito, innanzitutto, riteniamo che il termine più adatto per definire una residenza per studenti sia “**Casa**”. Infatti, funzionalmente essa risponde ai bisogni a cui normalmente risponde una casa e necessita della stessa cura.

A differenza di una abitazione individuale però, essendo una sistemazione temporanea e collettiva, la residenza corre il rischio di non appartenere a nessuno veramente.

Svolgiamo dunque la funzione di “padroni di Casa”, accogliamo le persone, poniamo attenzione alle tue esigenze, prestiamo attenzione a tutti i particolari, facciamo osservare il **REGOLAMENTO**, riguardo al quale disponiamo della facoltà di emettere delle sanzioni in caso di mancato rispetto. Operiamo per garantire la tranquillità e la buona permanenza tua e di tutti gli altri ospiti.

Un altro nostro compito è quello di facilitare la tua permanenza nella residenza, e, più in generale, nell’ambiente Biellese.

LE CAMERE

Tutte le camere (singole, doppie e bilocali) sono state progettate per garantire all’ospite ogni tipo di comfort. Ognuno ha a disposizione, infatti, il proprio angolo notte, la propria scrivania, l’angolo cottura attrezzato ed il bagno.

Al momento della consegna delle chiavi si effettuerà la verifica camera (check-in) per il controllo dell’attrezzatura in dotazione. Eventuali segnalazioni di guasti/anomalie devono pervenire all’Ufficio Gestione entro il giorno successivo.



Come previsto dal regolamento, l'utilizzo irresponsabile della fornitura in dotazione comporta un risarcimento danni.

I N T E R N E T

Tutte le camere sono fornite di un collegamento internet wireless, disponibile 24 ore su 24, per l'attivazione è necessario effettuare richiesta alla biblioteca di Città Studi.

Per guasti o malfunzionamenti devi rivolgerti all'Ufficio Gestione.

IMPORTANTE: qualsiasi utilizzo illecito del servizio sarà ricondotto al titolare della porta di connessione in questione.



I SERVIZI

Servizio di Pulizie

Le pulizie quotidiane sono a carico degli ospiti, mentre la residenza effettua un intervento settimanale di pulizie ordinarie.

Le pulizie della camera vengono effettuate nelle giornate feriali dal lunedì al venerdì.

L'intervento comprende: pulizie ordinarie (scopatura e lavaggio pavimenti, spolveratura, pulizia e igienizzazione del bagno) il cambio degli asciugamani e delle lenzuola.

- **Pulizie ordinarie:** qualora l'operatore di pulizie dovesse incontrare ostacoli sulle superfici piane, sul pavimento o sull'angolo cottura, eseguirà le pulizie nelle sole aree libere.
(es: qualora ci fossero pentole, piatti, bicchieri e posate sporchi sul piano cottura o nel lavandino il blocco cucina non verrà pulito dall'operatore).
- **Cambio degli asciugamani:** per evitare inutili sprechi, ti preghiamo di lasciare a terra (il giorno delle pulizie –vedi calendario esposto) gli asciugamani che vuoi che ti siano cambiati.
Solo quelli che si trovano a terra verranno sostituiti.



- **Cambio delle lenzuola:** per rendere più agevole il cambio delle lenzuola, la mattina del giorno indicato, prima di lasciare la camera, sei gentilmente pregato di togliere le lenzuola e lasciarle a terra.

Ti chiediamo inoltre di liberare il letto in tutto il suo perimetro (sopra, sotto e ai lati) da qualsiasi cosa possa ostacolare la procedura di rifacimento.

Nei giorni previsti per le pulizie è importante lasciare libera la propria camera per le ore 9:00 del mattino.

Questa collaborazione permetterà al personale di effettuare al meglio il proprio lavoro.

IMPORTANTE: la pulizia della camera è un servizio obbligatorio. Non è prevista la sospensione o l'annullamento di questo servizio in nessun caso (unica e sola eccezione è l'impossibilità di lasciare la camera per motivi di salute).

In caso di imprevisti è possibile richiedere un cambio non programmato di asciugamani e lenzuola spiegandone le motivazioni all'operatore in turno dell'ufficio gestione.

Il programma previsto per le pulizie è affisso nelle bacheche e nei corridoi dei vari lotti.

(La gestione si riserva la possibilità di modificare il programma di interventi di pulizie al fine di organizzare e garantire il miglior servizio).

Servizio di Lavanderia

La lavanderia è situata nel seminterrato della Residenza **lotto II**.

Su tua richiesta l'operatore in turno ti illustrerà il corretto utilizzo della lavatrice.

Al momento della richiesta di utilizzo del locale lavanderia all'operatore dell'Ufficio Gestione ti verrà consegnata la chiave d'accesso ai locali che dovrai restituire al termine dell'utilizzo.

Il ritiro della chiave ne comporta la responsabilità. In caso di non restituzione o smarrimento ti verrà addebitato il costo.



Servizio di Manutenzione Ordinaria

Nel caso in cui dovesse verificarsi un guasto nella camera a te assegnata o negli spazi comuni è obbligatorio darne tempestiva comunicazione all'Ufficio Gestione.

L'operatore in turno effettuerà un sopralluogo per valutare e programmare gli interventi di ripristino.

Servizio di prestito

Presso l'Ufficio Gestione, puoi trovare a tua disposizione:

- Strumenti di informazione: elenco telefonico, orario dei treni e degli autobus, ecc.
- Utensili per pulizia: scopa, paletta, detersivi, spugne, guanti, etc.

Servizi con attivazione su richiesta da parte dell'ospite

È possibile, su richiesta, attivare servizi aggiuntivi a pagamento.

Si tratta di servizi particolari che possono essere richiesti all'Ufficio Gestione in qualsiasi momento:

- **Intervento di "pulizia a fondo"**: si tratta di un intervento di pulizia profonda e accurata della stanza in tutte le sue parti
- **Servizio "collaboratrice"**: è un servizio personale che mette a disposizione una collaboratrice per adempiere determinati compiti quali la lavatura e/o stiratura di biancheria.

Costi e modalità sono disponibili presso l'Ufficio Gestione.

IMPORTANTE

Qualora l'Ufficio Gestione valuti come necessaria l'effettuazione di un intervento di pulizia in una camera, suggerirà all'ospite in forma scritta di effettuare le pulizie della propria stanza secondo gli standard minimi richiesti.

Qualora l'ospite non provveda entro 24 ore dalla segnalazione, verrà attivato il servizio direttamente dallo staff dell'Ufficio Gestione e le spese saranno totalmente a carico degli ospiti occupanti la stanza.



SALE COMUNI



La residenza dispone di diverse sale comuni. Nelle sale comuni troviamo dei locali dotati di cucina con microonde e sala da pranzo; sala lettura con televisione; sala hobby con ping-pong e attrezzature ginniche.

Queste sale hanno lo scopo di facilitare l'incontro e la convivenza tra residenti.

Chiunque ne faccia uso deve lasciarle pulite ed ordinate. In caso di danni o rotture è obbligatoria la segnalazione immediata all'ufficio gestione.

SMALTIMENTO RIFIUTI

Nella residenza è prevista la separazione dei rifiuti per tipologia, in regola con le norme comunali vigenti per la raccolta differenziata.



Per aiutarti in questo compito, ti ricordiamo che:

- Ogni stanza è dotata di un bidoncino verde, contenitore per i **rifiuti organici**, da utilizzare con gli appositi sacchetti riciclabili; il conferimento dei sacchetti deve essere effettuato giornalmente da parte di ogni ospite nel raccoglitore verde posto all'esterno della residenza.
- Davanti alla porta della camera sono situati i cestini del Cartesio per la raccolta differenziata della carta. In tali raccoglitori gialli va gettata esclusivamente la **carta**; lo smaltimento nei raccoglitori esterni è a cura del personale dell'Ufficio Gestione.
- La **plastica** va raccolta nell'apposita busta gialla e lo smaltimento nei raccoglitori posti all'esterno è a cura di ogni ospite.
- Il **vetro** e l'**alluminio** devono essere raccolti a parte e smaltiti nell'apposito bidone blu posto di fronte alla porta d'ingresso del lotto.

La fornitura e distribuzione dei sacchetti dell'organico e dei sacchi gialli della plastica viene effettuata dal personale delle pulizie. Lo staff dell'Ufficio Gestione è a disposizione per qualsiasi ulteriore informazione o approfondimento.

All'esterno della residenza si trovano 4 tipologie di raccoglitori ove è possibile conferire i rifiuti:

- Giallo: carta e cartone
- Verde: organico
- Marrone: indifferenziato
- Blu: vetro e lattine

IL REGOLAMENTO

È molto importante che tu legga con attenzione il regolamento, che è esposto in bacheca all'ingresso dei vari lotti. Una copia ti verrà consegnata alla sottoscrizione del contratto.

Le funzioni principali del regolamento sono quelle di garantire un corretto uso dell'immobile e una buona convivenza fra tutti gli ospiti.



Ti ricordiamo che è nostro compito far rispettare il regolamento, segnalare ogni infrazione all'Amministrazione di Città Studi e provvedere a riguardo.

Ti ricordiamo inoltre che è vietato:

- *sedersi o esporsi eccessivamente sui davanzali delle finestre;*
- *fumare all'interno della struttura, sia nelle stanze che nei corridoi e negli altri spazi comuni;*
- *gettare mozziconi, o altri oggetti dalle finestre;*
- *modificare la disposizione dei mobili nelle stanze (le stanze possono essere soggette ad ispezioni in qualsiasi momento);*
- *esporre sui davanzali esterni indumenti, scarpe, asciugamani o altri oggetti;*
- *provocare disturbo agli altri ospiti alzando eccessivamente il volume della tv o di altro riproduttore musicale o di immagini.*

I VISITATORI

I visitatori che accedono alla Residenza debbono depositare in portineria un documento di riconoscimento.

L'accesso di ospiti in orario successivo alle ore 18:00 dovrà essere registrato a cura del conduttore sull'apposito registro posto agli ingressi dei vari lotti, messo a disposizione dal gestore.

Gli estranei devono comunque uscire dalla Residenza entro le ore 24:00 di ogni giorno.

Al fine di tutelare la riservatezza e la sicurezza dei residenti sei cortesemente invitato a segnalare all'Ufficio Gestione la presenza di estranei nella Residenza.



DIMISSIONI DALLA RESIDENZA

Cosa devi fare prima di lasciare la Residenza:

1. Contatta l'Ufficio Gestione per comunicare il tuo giorno di partenza, con almeno una settimana di anticipo sulla data stessa.
2. Il giorno della partenza, devi preparare i tuoi bagagli, smaltire i rifiuti, svuotare il frigorifero, i cassetti e gli armadi. La camera deve risultare vuota ed in ordine.
3. Contatta gli operatori dell'Ufficio Gestione affinché effettuino il controllo della stanza e delle dotazioni, come previsto da regolamento. I danni riscontrati saranno detratti dal deposito cauzionale.
4. Consegna le chiavi della stanza all'operatore dell'Ufficio Gestione. Lo smarrimento comporta una spesa che verrà detratta dalla cauzione.
5. Verifica di aver consegnato, a suo tempo, all'ufficio Gestione la fotocopia delle Coordinate bancarie del conto corrente sul quale effettuare il bonifico per la restituzione del deposito cauzionale. Ricordiamo che tale documento deve riportare: l'intestazione della Banca, il nominativo del correntista e il codice IBAN.

Ti auguriamo una buona permanenza e ti invitiamo a non esitare a contattarci per qualsiasi richiesta o informazione.