



IL PAESAGGIO CULTURALE DI CIVITA DI BAGNOREGIO
CANDIDATURA UNESCO

[Carta della qualità dei servizi]

[Casa Civita srl]

REVISIONI E REDAZIONE

Data	REV	Modello	Descrizione	PREDISPOSTO DA
23/06/2022	01	Carta della qualità	Prima emissione	Legale Rappresentante

Carta della qualità dei servizi

Che cos'è la carta della qualità dei servizi

La presente **Carta della qualità dei servizi** è stata predisposta da **Casa Civita srl** per risponde alle esigenze di:

- a) perseguire buone pratiche di collaborazione dei soggetti e delle comunità locali in uno spirito di partecipazione e cooperazione territoriale, al fine di sviluppare un sinergico e condiviso miglioramento economico, sociale e culturale teso alla conservazione, fruizione, accoglienza, coinvolgimento e comunicazione del sito candidato a Patrimonio Unesco;
- b) fissare principi e regole nella erogazione di servizi alla clientela in ossequio al principio di trasparenza previsto in numerose disposizioni;

Essa costituisce un vero e proprio "patto" con gli utenti, uno strumento di comunicazione e di informazione che permette loro di conoscere i servizi offerti, le modalità e gli standard promessi, di verificare che gli impegni assunti siano rispettati, di esprimere le proprie valutazioni anche attraverso forme di reclamo.

L'adozione della Carta dei servizi è volta a promuovere una più ampia valorizzazione del patrimonio culturale e ad adeguare per quanto possibile, in armonia con le esigenze della tutela e della ricerca, l'organizzazione delle attività alle aspettative degli utenti e in un contesto di sostenibilità e rispetto dell'ambiente e delle risorse territoriali.

Nello specifico la Carta è uno strumento per la creazione e la funzionalità di una rete di attori che avranno il ruolo importante di valorizzare e rafforzare la specificità del territorio attraverso una trasversale e integrata accoglienza di comunità in un'ottica di qualità.

La *Carta della qualità dei servizi* è un investimento strategico per la gestione dei principi costitutivi e di competenza assegnati a **Casa Civita srl**:

- a) la gestione di aree di interesse ambientale e valorizzazione paesaggistico, artistico, storico, archeologico e turistico;
- b) la gestione di varie tipologie di centri in ambito culturale;
- c) organizzazione e gestione di strutture ricettive e servizi turistici;
- d) organizzazione e gestione di servizi turistici collaterali di accessibilità e fruibilità del territorio in un contesto di sostenibilità e di rispetto dell'ambiente e dei beni artistici territoriali;
- e) organizzazione e valorizzazione del territorio con articolazione di eventi e iniziative culturali volte alla promozione del territorio.
- f) partecipazione attiva a tutti i tavoli del gruppo di lavoro composto da Ministero della Cultura, Regione Lazio, Comune di Bagnoregio, Links Foundation, PTSClass, per la candidatura nella lista del Patrimonio Mondiale



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

I principi

Lo svolgimento delle attività istituzionali si ispira ai “principi fondamentali” di: Trasparenza, Eguaglianza ed imparzialità, Continuità e regolarità, Partecipazione, Efficienza ed Efficacia.

Trasparenza

La trasparenza è intesa come accessibilità totale alle informazioni.

Al cittadino-utente viene garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio

Il rispetto di tale principio è alla base del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti e delle iniziative promosse.

Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono resi sulla base del principio dell'uguaglianza che garantisce un uguale trattamento a tutti i cittadini, senza ingiustificata discriminazione e senza distinzione di nazionalità, sesso, lingua, religione, opinione politica.

Casa Civita srl si adopererà per rimuovere eventuali inefficienze e promuovere iniziative volte a facilitare l'accesso e la fruizione ai cittadini stranieri, alle persone con diversa abilità motoria, sensoriale, cognitiva e agli individui svantaggiati dal punto di vista sociale e culturale.

Continuità e regolarità

Casa Civita srl garantisce continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi.

In caso di difficoltà e impedimenti si impegna ad avvisare preventivamente gli utenti e ad adottare tutti i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i disagi.

Partecipazione

Casa Civita srl promuove l'informazione sulle attività svolte e, nell'operare le scelte di gestione, tiene conto delle esigenze manifestate e dei suggerimenti formulati dagli utenti, in forma singola o associata.

Efficienza ed Efficacia

Casa Civita srl persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

Gli strumenti per garantire l'erogazione di servizi di qualità

- adozione di standard, generali e specifici, da sottoporre a verifica in adunanze pubbliche,
- aggiornare periodicamente e migliorare progressivamente semplificazione delle procedure informazione agli utenti,
- rapporti con gli utenti caratterizzati da rispetto e cortesia,
- dovere di valutazione della qualità dei servizi attraverso apposite verifiche sulla qualità dei servizi erogati e l'acquisizione periodica della valutazione degli utenti sulla qualità del servizio



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

INFORMAZIONI GENERALI

Elementi identificativi

Denominazione	Casa Civita srl
Sede legale ed amministrativa	Via Roma, 28 – 01022 Bagnoregio (VT)
P. Iva	02323070561
Contatti tel./fax	0761.221450
Contatti E-mail	casacivita2019@gmail.com
PEC	casaCivitarl@pec.it
Sito web istituzionale	www.casacivitaabagnoregio.it
Sito web scrivania Unesco	www.ilpaesaggioculturaledicivitaabagnoregio.it
Sito web accoglienza	www.casagreco.it
Responsabile	Amministratore unico
Contatto	0761.221450
BIGLIETTERIA CIVITA INFOPOINT	biglietteria.civita@gmail.com Tel. 324.8660940

Caratteristiche essenziali

Natura giuridica	Società a capitale interamente pubblico
Tipo di gestione	partecipata al cento per cento del Comune di Bagnoregio
Anno di Istituzione	2019
Missione	<p>Casa Civita srl si occupa dei servizi turistici esistenti e di ideazione, pianificazione e realizzazione delle azioni utili all'accoglienza e al miglioramento della fruizione e promozione dell'esperienza turistica del territorio.</p> <p>Da gennaio 2021, Casa Civita srl è stata individuata, da Regione Lazio e Comune di Bagnoregio, quale site manager del sito candidato a Patrimonio Unesco per l'Italia: <i>Il Paesaggio Culturale di Civita di Bagnoregio</i>.</p>
Compiti e servizi	<p>Casa Civita srl, statutariamente, è stata incaricata di effettuare una mappatura e individuare ed implementare la comunicazione del e sul territorio, in particolare le sono stati assegnati i seguenti compiti e servizi:</p> <p>a) gestione di aree di interesse ambientale per lo studio e la conservazione della flora e della fauna con correlate attività di natura turistica e ricreativa, nonché la gestione e valorizzazione di beni, fabbricati ed aree di qualsiasi genere, di interesse paesaggistico, artistico, storico, archeologico e turistico affidati dal Comune di Bagnoregio e/o da altri Enti pubblici soci o da altre persone giuridiche controllate dai soci, compresa la valorizzazione del Borgo di Civita di Bagnoregio candidato a patrimonio Unesco, inserito nella Lista Propositiva Italiana della Convenzione sulla protezione del Patrimonio Mondiale dell'Unesco;</p>

CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

- b) gestione di centri informativi, centri congressi polifunzionali per convegni, meeting, riunioni aziendali, stage, mostre, corsi di specializzazione e formazione;
- c) realizzazione e/o gestione di strutture ricettive ed annessi servizi turistici;
- d) gestione di servizi turistici collaterali quali la gestione degli spostamenti, servizio navetta e servizio assistenza connesso, per il trasporto di persone e cose tramite agenzie di viaggi, tour operator, con guide turistiche e/o accompagnatori turistici, attività di trasporto;
- e) organizzazione di mezzi per:
 - gestire strutture di ricezione e biglietteria;
 - gestire parcheggi e depositi per veicoli;
 - gestire l'organizzazione, in proprio e per conto di terzi, di convegni, incontri, meeting, riunioni di lavoro, mostre e/o manifestazioni ed eventi sportivi, teatrali, musicali, cinematografici, multimediali, e più in generale culturali e ricreativi;
 - offrire servizi, strutture, personale e quant'altro fosse possibile e necessario per il miglioramento e lo sviluppo turistico del territorio.

INFORMAZIONI SUI SERVIZI

Le attività di **Casa Civita srl** sono articolate in modo tale da rispondere alle esigenze dei cittadini, dei turisti e di chiunque abbia necessità di accedere ad informazioni e ai servizi erogati da **Casa Civita srl**.

La **"Vision"**: la piena integrazione tra i bisogni del cittadino e del turista.

La **"Mission"**: contribuire in modo determinante a migliorare i servizi e sviluppare un sinergico e condiviso miglioramento economico, sociale e culturale.

Ai clienti si chiede di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio, attenendosi in ogni caso alle avvertenze, inviti e disposizioni dell'azienda e del personale per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio.

Presentazione delle attività e dei servizi all'utenza

Per venire incontro alle esigenze conoscitive delle diverse tipologie di pubblico sono stati differenziati e moltiplicati i canali di accesso ai dati:

1. Sede amministrativa	Assistenza generica sui servizi proposti da Casa Civita srl
2. Info Point e Sportelli sul territorio	Assistenza diretta ai visitatori e turisti Biglietterie
3. Museo	Museo geologico e delle frane presso Palazzo Alemanni, piazza San Donato (Civita di Bagnoregio)
4. Luoghi di accoglienza	Casa Greco – Residenza d'Artista
5. Shop	Punto vendita di souvenir e prodotti del territorio
6. Siti internet	Comunicazione multimediale con possibilità di prenotazioni
7. Social Network	Condivisione di esperienze e per la gestione dei rapporti e della rete sociale
8. Audioguide	Per visita guidata di Civita e Bagnoregio



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

I servizi all'utenza e gli standard di qualità

Di seguito vengono descritti i servizi disponibili per permettere agli utenti di valutare la qualità dei servizi resi per i quali sono stati individuati, per ogni canale, alcuni "standard", cioè livelli di qualità, che **Casa Civita srl** dichiara di garantire.

Casa Civita srl si impegna a migliorare progressivamente e aggiornare gli standard di qualità nel corso degli anni.

1. sede amministrativa		
Orario di apertura	Di facile accessibilità	
Apertura serale	Occasionale	
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Di facile accessibilità	
Possibilità di prenotazione telefonica	No	
Possibilità di prenotazione per e-mail	Si	
Informazione e orientamento	On line e/o telefonico	
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Si	
Segnaletica	Mappe di orientamento Segnali sui percorsi e i servizi Segnaletica di sicurezza	
Accessibilità	Si	
Personale dedicato	Si	
Area Wi-Fi	Si	
Si organizzano eventi, manifestazioni o rassegne a carattere periodico e continuativo	Si. Ne viene data evidenza tramite canali social, sito internet e altri canali divulgativi	
Si organizzano attività e progetti in partenariato con altre istituzioni italiane e straniere	Si. Ne viene data evidenza tramite canali social, sito internet e altri canali divulgativi	
Diffusione delle attività/iniziative. Canali di diffusione delle attività istituzionali e temporanee	Sito web Quotidiani Network radio-televisivi Cartellonistica Social network	
Standard di qualità del servizio		
Risposte personalizzate	Modalità di accesso	Continuità del servizio via web
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di richiedere chiarimenti via web riguardo lo stato di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate
Risposte ai reclami	Modalità di accesso	Max 30gg
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di richiedere chiarimenti via web riguardo lo stato di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

2. Infopoint e sportelli sul territorio

Orario di apertura	Di facile accessibilità
Apertura serale	No
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Di facile accessibilità
Prenotazioni	Possibilità di prenotazioni telefoniche e attraverso sistemi digitali
Informazione e orientamento	Al front office della biglietteria e attraverso i canali di comunicazione adottati.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Sì
Segnaletica	Sì. Sono disponibili le misure anticovid-19
Accessibilità	Sono disponibili e facilmente identificabili dal sito parcheggi utilizzabili. Sono disponibili e facilmente fruibili dal sito informazioni sui trasporti pubblici e ferroviari locali È disponibile e fruibile un servizio navetta per spostamenti sul territorio È disponibile e fruibile un servizio di trasporto riservato a portatori di disabilità
Addetti ai servizi	Sì
Personale dedicato	Sì
Area Wi-Fi	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Sì
Guide brevi	Disponibili in inglese o altre lingue

Standard di qualità del servizio

Risposte personalizzate	Modalità di accesso	Servizi navetta. Continuità del servizio via web
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di richiedere chiarimenti via web riguardo lo stato di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

3. Museo

Orario di apertura	Di facile accessibilità
Apertura serale	No
Effettua il giorno di chiusura settimanale	Di facile accessibilità
Prenotazioni	Possibilità di prenotazioni telefoniche e attraverso sistemi digitali
Informazione e orientamento	Al front office della biglietteria.
Disponibilità di materiale informativo gratuito	Sì
Segnaletica	Sì. Sono disponibili le misure anticovid-19
Accessibilità	Sono disponibili e facilmente identificabili dal sito parcheggi utilizzabili. Sono disponibili e facilmente fruibili dal sito informazioni sui trasporti pubblici e ferroviari locali È disponibile e fruibile un servizio navetta per spostamenti sul territorio La visita non è momentaneamente possibile per i disabili motori gravi.
Addetti ai servizi	Sì
Personale dedicato	Sì
Area Wi-Fi	No
Illuminazione - Adeguamento dell'illuminazione alle esigenze conservative	Sì
Guide brevi	Disponibili in inglese o altre lingue

Standard di qualità del servizio

Risposte personalizzate	Modalità di accesso	Servizi navetta dedicati Sito internet
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di richiedere chiarimenti via web riguardo lo di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

4. Luoghi di accoglienza

Sito	Sito dedicato: www.casagreco.it
Nel sito web sono indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Si
Presenza di informazioni web aggiornate	Si
Accessibilità attraverso social media	Si
Possibilità di prenotazioni	Si
Possibilità di pagamenti on line	si
Caffetteria	Sono state predisposte delle convenzioni con la rete territoriale
Ristorante	Sono state predisposte delle convenzioni con la rete territoriale
Servizi igienici	Interni
Nursery	No

Standard di qualità del servizio

Risposte personalizzate	Modalità di accesso	Continuità del servizio via web
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di richiedere chiarimenti via web riguardo lo di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

5. Shop

Presenza di informazioni web aggiornate	Si
Accessibilità attraverso social media	Si
Servizi igienici	Interni

Standard di qualità del servizio

Risposte personalizzate	Modalità di accesso	Continuità del servizio via web
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di richiedere chiarimenti via web riguardo lo di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

6. siti internet

Nel sito web sono indicate almeno le informazioni generali riguardo orari e servizi	Si
Presenza di social media	Si
Presenza di informazioni web aggiornate	Si
Possibilità di prenotazioni	Si
Possibilità di acquisto biglietti	si
Audioguide	A pagamento Disponibili in inglese o in altre lingue

Standard di qualità del servizio

Risposte personalizzate	Modalità di accesso	Continuità del servizio via web
	Trasparenza del servizio erogato	Possibilità di richiedere chiarimenti via web riguardo lo di trattamento delle richieste
	Efficacia del servizio	100% di richieste trattate

7. Rapporti col territorio

Esiste ed è identificabile un territorio di riferimento	Si
Casa Civita srl progetta o partecipa a ricerche o campagne di documentazione per la conoscenza del territorio	Si
Casa Civita srl partecipa a iniziative di valorizzazione territoriale	Si
Casa Civita srl partecipa a reti o a sistemi integrati	Sì, con gli altri partner del territorio
È prevista una gestione integrata dei servizi in collaborazione con altri soggetti del territorio	Si
Esistono occasioni formalizzate di consultazione/ascolto/progettazione partecipata con i cittadini	Si
Coinvolgimento degli stakeholder : Convenzioni e accordi con istituzioni pubbliche e private	Enti territoriali Associazioni di volontariato Associazioni culturali Fondazioni Società di servizi Ditte e fornitori tecnici Case editrici Università e istituti di formazione Musei Mass media - stampa



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Progetti realizzati

Indicazione sintetica dei progetti portati a compimento

Sviluppo di un brand che ha come motivo conduttore il *"Paesaggio Culturale di Civita di Bagnoregio"* e che stilizza l'intero territorio che si affaccia sulla Valle dei Calanchi.

PROGETTO MATRIOSKA per lo sviluppo del progetto grafico incentrato sul logo aziendale.

PROGETTO CONFORT incentrato sullo sviluppo ragionato di un'azione di implementazione e riqualificazione dei servizi pubblici esistenti è ritenuta necessaria per rispondere all'obiettivo di migliorare e rendere sempre più piacevole la visita turistica.

PROGETTO PLASTIC FREE nella maturazione della consapevolezza che è alla base dell'atteggiamento dell'amministrazione verso lo sviluppo di una politica ambientale

PROGETTO CANDIDATURA UNESCO PER IL PAESAGGIO CULTURALE DI CIVITA DI BAGNOREGIO per il servizio di coordinamento delle azioni finalizzate al coinvolgimento del territorio interessato nel percorso di iscrizione nella lista del patrimonio mondiale culturale e naturale dell'umanità

Interventi sulla memoria e sull'identità coordinamento costruzione archivio della candidatura UNESCO

Interventi di incontro, coinvolgimento e formazione vivere in un luogo candidato UNESCO

Interventi di incontro, coinvolgimento e formazione confronto aperto, su più fronti, in merito alle opportunità connesse alla candidatura UNESCO

Interventi di comunicazione studio di esperienze pregresse

Progetto CIVITA BOND CALL TO ACTION PER SOSTENERE CIVITA

Progetto RIAPERTURA CIVITA GESTIONE DEI FLUSSI TURISTICI NELLE FASI DI EMERGENZA COVID-19

Progetto CIVITA INCONTRA INCONTRI CULTURALI

Progetto MUS.A Idea di progetto MUSEO DELL'ANIMA IL PAESAGGIO CULTURALE DI CIVITA DI BAGNOREGIO

Obiettivi di miglioramento

Indicazione sintetica del progetto culturale complessivo di miglioramento e le finalità che si intendono perseguire (aumento dell'attrattività, l'ampliamento dei pubblici, ecc.)

Il progetto culturale punta sul miglioramento della fruizione del sito da parte dei visitatori, con particolare attenzione al decoro e alla valorizzazione del territorio.

Progettualità di un turismo sostenibile, di un'accoglienza di altri tempi, di uno sviluppo costruito nel pieno rispetto dell'ambiente un suo asset necessario e imprescindibile nella tutela dei caratteri più autentici di un luogo: paesaggio, beni storico-artistici, patrimonio enogastronomico e artigiano.

Sviluppo di progettualità per il superamento del limite dell'abbandono in una propensione di luogo del futuro possibile.

Sviluppo di progettualità per la riscoperta dei luoghi dove è custodita l'anima più autentica dell'Italia rurale.

Sviluppo di progettualità per il superamento dell'isolamento, quale limite dell'essere umano, e spettro dell'abbandono e del degrado esistenziale, in una pulsione di comunità e dei valori di insieme caratterizzanti.

Inserimento tra i beni UNESCO

Interventi sulla memoria e sull'identità raccolta della memoria orale



CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Iniziative finalizzate al miglioramento

Iniziative di progettazione dello sviluppo turistico del territorio.

Organizzazione e gestione del percorso di candidatura a Patrimonio dell'Umanità del Paesaggio Culturale di Civita di Bagnoregio.

Organizzazione di manifestazioni ed eventi ed azioni progettuali, che vanno a costruire una migliore identità del territorio.

Miglioramento dei servizi di accoglienza.

Sviluppo di tecnologie digitali per una fruizione integrata dei servizi e della visibilità territoriale.

Coordinamento di azioni finalizzate al coinvolgimento del territorio interessato dalla candidatura UNESCO nelle aree di intervento:

- interventi sulla memoria e sull'identità,
- interventi di incontro, coinvolgimento e formazione,
- interventi di comunicazione.

Organizzare e coordinare la raccolta del patrimonio fotografico privato e relativa digitalizzazione per renderlo fruibile e pubblico.

Organizzare e coordinare la raccolta patrimonio librario e delle tesi di laurea e dottorato.

Reclami, proposte, suggerimenti

Se gli utenti riscontrano il mancato rispetto degli impegni contenuti nella Carta della qualità dei servizi, possono avanzare reclami. **Casa Civita srl** accoglie reclami, proposte, suggerimenti, formali o informali, positivi o negativi.

Reclami puntuali possono essere presentati avvalendosi dell'apposito modulo allegato, depositandolo nel box all'uscita o consegnandolo al personale incaricato o inviandolo su posta elettronica.

Casa Civita srl effettua un monitoraggio periodico dei reclami; si impegna a rispondere entro 30 giorni e ad attivare eventualmente forme di risarcimento, qualora venga riscontrato un effettivo disservizio alla persona.

Gli utenti sono invitati a formulare proposte e suggerimenti volti al miglioramento dell'organizzazione e dell'erogazione dei servizi.

Indagini di *customer satisfaction*

Casa Civita srl effettua periodicamente:

- rilevazioni o indagini a campione finalizzate alla conoscenza del grado di soddisfazione da parte del pubblico dei servizi offerti;
- interviste e sondaggi su campioni di popolazione per rilevare le motivazioni di interesse o di disinteresse alla visita.

Comunicazione

La Carta della qualità dei servizi è pubblicata sul sito internet di Casa Civita srl e disponibile in formato cartaceo all'ingresso della struttura.

Revisione e aggiornamento

La Carta sarà aggiornata periodicamente per consolidare i livelli di qualità raggiunti e registrare i cambiamenti positivi intervenuti attraverso la realizzazione di progetti di miglioramento, che possono scaturire anche dal monitoraggio periodico dell'opinione degli utenti.



Casa Civita srl
Via Roma, 28 – 01022 Bagnoregio (VT)
Tel./Fax: 0761 221450 - E-mail: casacivita2019@gmail.com

Rev.	01
Data	23/06/2022
Pag.	12 a 14

CARTA DELLA QUALITÀ' DEI SERVIZI

Barra con una X il modulo di interesse Please check with X your interest	MODULO DI RECLAMO / COMPLAINT FORM	
	MODULO PER SUGGERIMENTI / SUGGESTMENT FORM	
Indirizzato a/ Adressed to	Casa Civita srl Via Roma, 28 – 01022 Bagnoregio (VT) Tel./Fax: 0761.221450 E-mail: casacivita2019@gmail.com	
(Si prega di compilare in stampatello / Please complete using block capitals) (Completa i dati di contatto solo se vuoi essere ricontattato / Please complete the contact part only if you want to be recontacted)		
RECLAMO PRESENTATO DA: / COMPLAIN FROM :		
COGNOME / FIRST NAME :		NOME / SURNAME :
NAZIONALITA' / NATIONALITY :		
TELEFONO/ PHONE :		E-MAIL :
OGGETTO DEL RECLAMO / COMPLAINTS		
MOTIVO DEL RECLAMO: / COMMENTS :		
RICHIESTE DI MIGLIORAMENTO DEI SERVIZI / SUGGESTIONS		
Si informa, ai sensi dell'art. 13 del Reg. 2016/679, che i dati personali, qualora forniti verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo. Personal data will be used exclusively for responding to this complaint (art. 13 del Reg. 2016/679).		
DATA / DATE _____	FIRMA / SIGNATURE _____	
Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni - We will answer within 30 working days		



A. Identità e dati di contatto del titolare

- 1. Titolare del trattamento:** Casa Civita srl, nella figura del legale rappresentante, azienda sita in Via Roma, 28 – 01022 Bagnoregio (VT), contatti: Tel./Fax: 0761 221450 - E-mail: casacivita2019@gmail.com
- 2. Responsabile Protezione Dati (RPD):** Certim srl sita in Corso Italia 70 - 41058 Vignola (MO), contatti: Fax 059.767694, E-mail privacy@certim.it

B. Finalità del trattamento e base giuridica

I dati personali saranno trattati per le finalità connesse alla gestione della segnalazione di reclamo o segnalazione.

La base giuridica del trattamento si individua nel perseguimento dell'interesse legittimo del titolare o esercente le funzioni di titolare del trattamento per la gestione delle segnalazioni ricevute, al fine di migliorare i servizi offerti agli utenti.

Per le finalità, sopra indicate, i dati personali oggetto di trattamento sono quelli anagrafici e di contatto: nome, cognome, nazionalità e indirizzo e-mail e/o numero telefonico (se conferiti) per essere ricontattati.

Il conferimento dei dati è facoltativo. Tuttavia, l'eventuale rifiuto di rispondere e/o il conferimento di informazioni inesatte e/o incomplete potrebbe comportare l'impossibilità di fornire riscontro alla segnalazione.

C. Modalità di trattamento

In relazione alle citate finalità, i trattamenti sono gestiti mediante strumenti manuali e/o informatici, con logiche strettamente correlate alle finalità stesse e, comunque, in modo da garantire la sicurezza e la riservatezza dei dati stessi, sempre nel rispetto della privacy.

D. Periodo di conservazione dei dati personali

I dati, trattati per le finalità sopra indicate, saranno conservati per 4 mesi a partire dalla risposta alla segnalazione, al fine di consentire a Casa Civita srl di dare seguito e continuità alle segnalazioni ricevute. I dati poi verranno anonimizzati e conservati in formato anonimo, per ragioni di trasparenza e valutazione dei servizi erogati. In caso di contenzioso i dati verranno conservati per tutto il tempo necessario a dirimere le contestazioni presentate.

E. Ambito di comunicazione e diffusione. Eventuale trasferimento

I dati personali sono oggetto di trattamento all'interno degli uffici della Casa Civita srl da parte di personale autorizzato per l'espletamento delle funzioni di competenza.

All'esterno, i dati potranno essere comunicati a professionisti allorché ciò si renda necessario per il perseguimento delle finalità sopra descritte e in particolare gli stessi potranno essere oggetto di comunicazione a consulenti esterni per risoluzione delle contestazioni. Potranno inoltre venir comunicati all'autorità giudiziaria competente per dirimere eventuali contraddittori sorti tra le parti.

I dati non verranno in alcun modo diffusi e saranno conservati all'interno dell'Unione Europea. Sui dati non verrà posto in essere un processo decisionale automatizzato e di profilazione.

F. Diritti dell'interessato

L'interessato ha diritto di richiedere al Titolare l'accesso ai propri dati personali o la loro rettifica, integrazione, cancellazione o la limitazione del trattamento dei dati o di opporsi al loro trattamento, revocare il consenso in qualsiasi momento oltre alla portabilità dei dati qualora da ciò non derivi violazione di legge a carico del Titolare del trattamento.

Ha altresì diritto a proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali o, in alternativa, ricorrere all'autorità giudiziaria competente ai sensi dell'art. 13, comma 2 lett. d) del Reg. 2016/679, secondo le indicazioni fornite sul sito www.garanteprivacy.it.

Per esercitare taluno dei diritti sopra menzionati l'interessato può inviare una semplice richiesta motivata, contenente gli elementi essenziali al fine della sua evasione, nel più breve tempo possibile e comunque entro 30gg, al seguente indirizzo E-mail: casacivita2019@gmail.com