

*RESIDENZA PROTETTA PER ANZIANI*

# *Villa Elíos*

*Corso Mazzini, n°111 - Albisola superiore*

*CARTA DEI SERVIZI*



**Villa Elios S.r.l. – Casa di Riposo**  
Corso Mazzini, 111  
17011 - Albisola Superiore (SV)  
Tel. 019 489842  
info@villaelios.it  
www.villaelios.it

REV. MOD. CS.02 del 4/03/2019

---

## **INDICE**

1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA
  - 1.1. Struttura
2. SERVIZI EROGATI
3. MODALITA' DI ACCESSO
  - 3.1 Domanda
  - 3.2 Presa in carico
  - 3.3 Dimissione
4. SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTE
  - 4.1 Assistenziali
  - 4.2 Sanitari
  - 4.3 Alberghieri e Servizi generali
5. FIGURE PROFESSIONALI PRESENTI
6. REGOLE DI CONVIVENZA
  - 6.1. Anziani
7. RETTA
  - 7.1. Composizione della retta
  - 7.2. Modalità di pagamento
8. ALLEGATI
  - 8.1. Contratto
  - 8.2. Informativa sulla Privacy
  - 8.3 Reclami



## **1. PRESENTAZIONE DELLA STRUTTURA**

### **1.1. STRUTTURA**

Villa Elios è una residenza protetta per anziani privata ubicata nel Comune di ALBISOLA SUPERIORE (SV) in Via Mazzini 111 (*Accreditamento Istituzionale Regione Liguria e convenzione ASL 2 Savonese*) - tel. 019/489842 – fax 019/4003350 – email [info@villaelios.it](mailto:info@villaelios.it) – [www.villaelios.it](http://www.villaelios.it) - PEC: [villaeliossrl@legalmail.it](mailto:villaeliossrl@legalmail.it)

Ha una capacità ricettiva di 42 posti letto. L'edificio è di pregio architettonico, ristrutturato ed ampliato e si trova in una zona centrale e vicino al mare di Albisola superiore, nel verde con un ampio giardino piante fiorite. Gli spazi interni luminosi e dimensionati alle esigenze dell'utenza, sono facilmente fruibili, razionali e provvisti di dispositivi di sicurezza.

La Struttura é articolata su tre piani, raggiungibili con ascensore o scale.

#### **Piano terra:**

- ufficio amministrativo
- sala polivalente
- camere ospiti
- lavanderia interna
- servizi igienici
- camere ospiti
- bagno attrezzato
- camera mortuaria

#### **Piano primo:**

- sala polivalente
- camere ospiti
- bagno attrezzato
- palestra per riabilitazione

#### **Piano secondo:**

- camere ospiti con bagno interno
- bagno attrezzato
- locali di servizio
- cucina

Le camere da letto complessivamente sono 16 di cui n. 1 ad un posto letto, n. 7 a due posti letto, n. 6 a tre posti letto e n. 1 a quattro posti letto.

Le prestazioni sono sociali, sanitarie e riabilitative, orientate al mantenimento e al perseguimento del benessere e della salute degli anziani.



**Villa Elios S.r.l. – Casa di Riposo**  
Corso Mazzini, 111  
17011 - Albisola Superiore (SV)  
Tel. 019 489842  
info@villaelios.it  
www.villaelios.it

REV. MOD. CS.02 del 4/03/2019

---

La missione della Residenza, ovvero la finalità ultima è quella di garantire ai suoi Ospiti, nel rispetto della individualità, della riservatezza e della dignità della persona, una qualità di vita il più possibile elevata.

Ai suoi ospiti offre camere luminose, spazi comuni confortevoli, attrezzature e impianti a norma, il tutto unito ad una estrema pulizia ed attenzione alle esigenze degli stessi.

Lo staff assistenziale di Villa Elios è costituito da diverse figure professionali quali i medici, infermieri, fisioterapista, O.S.S. Operatore Socio Sanitario , Animatore. Tutte queste diverse professionalità collaborano tra loro per creare dei progetti individuali di assistenza da condividere con l’Ospite.

## **2. SERVIZI EROGATI**

La Struttura è articolata in un unico nucleo di Residenza Protetta e offre un servizio di assistenza tutelare diurna e notturna, servizio alberghiero completo, assistenza sanitaria di base, comprensiva di prestazioni medico-generiche, infermieristiche, riabilitative.

L’obiettivo è quello di garantire servizi socio-assistenziali per tutte le attività quotidiane e di assistenza sanitaria di base nell’ottica del mantenimento e del recupero massimo possibile delle capacità degli ospiti.

## **3. MODALITA’ DI ACCESSO**

### **3.1. DOMANDA**

La procedura di accesso alla Residenza Protetta Villa Elios è regolata da specifica domanda di ammissione.

Una volta identificata la persona da ammettere, viene effettuato un primo colloquio con l’interessato e/o un suo parente/referente, viene illustrata l’organizzazione della Struttura, consegnata la presente carta dei servizi, l’elenco dei documenti necessari e la formula di pagamento.

La prenotazione della camera comporta un pagamento pari ad € 280.00 (duecentottanta) “Contributo Entrata” a fondo perduto, in caso di disdetta verrà incamerato dalla Residenza. Unitamente ai familiari viene compilata la cartella personale del nuovo Ospite, in cui vengono raccolte tutte le informazioni di carattere sociale e sanitario che lo riguardano.

Viene in seguito concordata la data di ingresso.

L’Ospite potrà visitare la Struttura in tutte le sue parti, richiedere le informazioni che riguardano lo staff assistenziale, egli potrà conoscere gli amministrativi, oltre che le funzioni di coordinamento operativo d’economato e contabilità, in quanto saranno coloro che cureranno i rapporti con gli enti e strutture territoriali per problemi di tipo previdenziale, assicurativo e assistenziale, inoltreranno e seguiranno le pratiche presso l’ASL per la richiesta di protesi, ecc.



**Villa Elios S.r.l. – Casa di Riposo**  
Corso Mazzini, 111  
17011 - Albisola Superiore (SV)  
Tel. 019 489842  
info@villaelios.it  
www.villaelios.it

REV. MOD. CS.02 del 4/03/2019

---

Gli amministrativi hanno l'ufficio al piano terra e sono disponibili il LUNEDÌ e VENERDÌ dalle 10 alle 12.00 e dalle 14 alle 17.00.

L'Ospite potrà altresì, vedere la disposizione della sua camera, l'eventuale compagno di stanza, la sala da pranzo e della televisione, il giardino, etc.

Il giorno del ricovero è necessario portare con sé: un documento di riconoscimento valido, la tessera d'iscrizione al sistema sanitario nazionale, il codice fiscale e la documentazione sanitaria.

Servirà indicativamente il seguente guardaroba: vestiti estivi o invernali a seconda delle stagioni, il necessario per la toeletta e l'igiene personale, igiene orale.

Si sconsiglia di portare con sé oggetti preziosi e qualsiasi somma di denaro.

Presso l'amministrazione esiste la possibilità di depositare somme modeste di denaro.

La nostra Struttura, essendo di modesta capacità ricettiva, offre la possibilità di pasti cucinati in loco. Nel caso in cui il Medico prescriva restrizioni dietetiche o diete speciali, va segnalato al momento dell'ingresso.

I pasti vengono somministrati:

-Colazione verso le 8.30/9.30

-Pranzo dalle 12.00 alle 13.00 ,

-Merenda alle ore 16.00.

-Cena dalle 18.30 alle 19.30.

È vietato l'uso di superalcolici, consegnare agli Ospiti qualsiasi tipo di farmaco o alimento diverso da quello prescritto dal Medico al momento dell'entrata.

Qualunque variazione alimentare o farmaceutica va comunicata e consegnata direttamente all'infermiere di turno.

E' tassativamente vietato fumare in camera e all'interno della Struttura.

Ogni Ospite può ricevere visite dai parenti ed amici, purché vengano rispettati gli orari di visita e non rechino disturbo al riposo degli altri ospiti.

### **3.2. PRESA IN CARICO**

L'ingresso in Struttura, per motivi organizzativi, deve avvenire dal lunedì al giovedì dalle ore preferibilmente dalle h. 10.00 - 12.00 / 15.30 -18.00.

L'Ospite al suo arrivo in Struttura, viene accolto, assieme ai suoi familiari o referenti, da uno staff di norma formato da: infermiere e/o personale socio-assistenziale. Vengono accompagnati subito nella camera, dove assieme all'addetto all'assistenza sistemeranno i vestiti e gli oggetti personali portati. Su tutto il vestiario personale dell'anziano deve essere stato apposto a cura dei famigliari il numero di riconoscimento indicato in precedenza dalla Struttura. Successivamente i parenti vengono invitati a presentarsi in Direzione al fine di lasciare tutta la documentazione necessaria, mentre all'anziano vengono fatti vedere gli spazi della Residenza e si iniziano le presentazioni degli operatori e degli altri residenti.

All'atto dell'ammissione è necessario produrre la seguente documentazione:

1. certificazione del medico curante relativa allo stato di salute, alle patologie pregresse ed in atto ed alle terapie praticate;
2. libretto sanitario cartaceo e tesserino sanitario magnetico;
3. codice fiscale;
4. carta d'identità.
5. certificato di residenza;
6. attestato di invalidità (per chi ne è in possesso).



REV. MOD. CS.02 del 4/03/2019

---

Come da normativa nazionale e comunale, l’Ospite dopo il trentesimo (30esimo) giorno all’interno della Struttura, ha facoltà di essere iscritto all’anagrafe del Comune di Albissola Superiore (*cambio di residenza*) con conseguente cambio di medico di medicina generale. (su richiesta provvederà al tutto l’Amministrazione con spese aggiuntive).

### **3.3. DIMISSIONI**

La dimissione di un Ospite dalla Struttura può avvenire per motivi personali, familiari o dell’Amministrazione della Struttura..

Nel caso di trasferimento in altra Struttura, il Garante deve come da contratto sottoscritto, esprimere la sua richiesta per iscritto ed indirizzarla alla Direzione Amministrativa.

Potrebbero infine essere richieste le dimissioni dell’Ospite da parte della Struttura stessa, qualora si verificassero delle incompatibilità oggettive fra la Struttura e l’Ospite, mancato pagamento della retta, non rispondenza agli obiettivi del progetto socio-assistenziale e sanitario fra la Struttura e l’Ospite. In tal caso la dimissione verrà comunicata o inviata dall’Amministrazione al Garante..

In caso di dimissioni volontarie senza che sia stato dato il preavviso di 30 (trenta) giorni in forma scritta, l’Ospite e/o Garante, sono tenuti al pagamento di una rata pari a 30 (trenta) giorni di retta.

### **4. SERVIZI E PRESTAZIONI OFFERTI**

Al fine di offrire la massima personalizzazione dell’assistenza al Ospite e mantenergli viva la propria autonomia, Villa Elios offre servizi sociali, sanitari ed alberghieri integrati fra loro e svolti da figure professionali riconosciute e qualificate appositamente.

Le tipologie di servizio possono essere così sintetizzati:

- Assistenziali
- Sanitari
- Alberghieri e Servizi Generali

#### **4.1. ASSISTENZIALI**

Assistenza tutelare diurna e notturna fornita da personale dipendente (in possesso delle qualifiche regionali richieste e regolarmente formato ed aggiornato) comprende tutte le attività di assistenza all’anziano per lo svolgimento delle funzioni della vita quotidiana in relazione al livello di autonomia personale relativa ad: alzate da letto, igiene personale quotidiana, bagno assistito, vestizione, nutrizione, aiuto deambulazione, aiuto mobilitazione, riordino del letto e della stanza, ma anche di tipo psicologico (sicurezza, stima, affetto ecc.).

Animazione rivolta a tutti gli ospiti della Struttura compatibilmente con gli interessi, potenzialità e capacità degli stessi. Espletata attraverso l’organizzazione di attività occupazionali e ricreativo-culturali quali: lettura di quotidiani in gruppo, attività manipolative, espressive e pittoriche di gruppo ed individuali, attività ludiche di gruppo, terapia occupazionale, feste: è effettuata attraverso un professionista con esperienza nel settore.

Assistenza spirituale e religiosa. Agli ospiti viene garantito il diritto di professare la propria fede religiosa.

Servizio parrucchiere/barbiere, pedicure e manicure (non compresi nella retta). Il servizio verrà effettuato interamente alla Residenza Protetta con accesso mensile del parrucchiere/a per il taglio dei capelli e/o messa in piega. Le ordinarie prestazioni di lavaggio dei capelli e pettinatura sono garantite e svolte dal personale socio-assistenziale.

## **4.2. SANITARI**

### *Assistenza medica e specialistica.*

Il Direttore Sanitario, specialista in Chirurgia, valuta settimanalmente le condizioni sanitarie degli ospiti e aggiorna di volta in volta le cartelle cliniche.

L'assistenza medica generale viene garantita attraverso la convenzione che l'Azienda ASL effettua con i medici di medicina generale e viene garantita all'interno della Struttura. Consiste in visite mediche generali effettuate nella Struttura, secondo un diario di visite e controlli programmati. Comprende la prescrizione di farmaci, richieste di visite specialistiche, richieste di esami strumentali o di laboratorio non effettuabili in Struttura, proposte di ricovero ospedaliero, rilascio certificati.

### *Assistenza infermieristica.*

L'assistenza infermieristica diurna è svolta da infermieri professionali, continuamente formati ed aggiornati. Comprende la somministrazione dei medicinali prescritti e l'esecuzione di altri trattamenti ed interventi ordinati dal medico, la sorveglianza nella somministrazione delle diete, la rilevazione delle condizioni generali.

### *Assistenza riabilitativa.*

Effettuata con la presenza di un terapeuta della riabilitazione in possesso dei requisiti formativi riconosciuti per legge che opera in base a precisi programmi di intervento e comprende la riabilitazione neuro-motoria, rieducazione ortopedica e funzionale, cure fisiche, terapia occupazionale. L'attività viene effettuata in collaborazione ed integrazione con le altre figure professionali.

## **4.3. ALBERGHIERI E SERVIZI GENERALI**

### *Servizio di ristorazione.*

I pasti vengono preparati all'interno della Struttura da personale dipendente. Il menù proposto tende a soddisfare sia i gusti che le necessità dietetiche degli ospiti. I pasti sono serviti in sala da pranzo, in casi particolari in stanza. Il menù giornaliero e gli orari di distribuzione del vitto sono esposti in sala da pranzo.

### *Servizio residenziale.*

Le camere da letto complessivamente sono 16 di cui n. 1 ad un posto letto, n. 7 a due posti letto, n. 6 a tre posti letto e n. 1 a quattro posti letto.

Tutte sono munite di campanelli di chiamata e di servizio igienico annesso e/o al piano.

Ogni Ospite dispone di un armadio per i propri indumenti. Nell'assegnazione della stanza si terrà conto della richiesta dell'anziano e della sua famiglia, dei posti disponibili in quel momento, delle condizioni generali di salute, della compatibilità fra le esigenze degli ospiti, della collocazione logistica più rispondente ai bisogni. Possono essere effettuati per esigenze organizzative spostamenti di stanza rispetto a quella originariamente assegnata.

Ogni Ospite ha la possibilità di portare nella propria stanza oggetti personali, sempre nel rispetto dei diritti degli altri. Eventuali richieste per la collocazione di arredi personali devono essere concordate con la Direzione in relazione allo spazio disponibile.

### *Pulizia ambienti.*

La pulizia e l'igiene degli ambienti comuni e delle singole stanze è effettuata da personale dipendente nel rispetto delle specifiche normative vigenti in materia di sanificazione.

### *Servizio di lavanderia/guardaroba.*



REV. MOD. CS.02 del 4/03/2019

---

Il servizio è interno alla Struttura. Comprende il lavaggio e la stiratura della biancheria lettereccia (lenzuola, federe, traverse, asciugamani, tovagliato ecc.)

L’Ospite all’ingresso deve essere provvisto di un corredo personale con un numero sufficiente di cambi, come da indicazioni fornite dalla Struttura. Gli indumenti devono essere pratici e consoni alle stagioni. La biancheria piana e gli asciugamani sono forniti dalla Struttura mentre tutto il necessario per la toelette (sapone, spazzolino, dentifricio ecc.) deve essere forniti dall’Ospite. Il familiare o chi per esso si impegna a sostituire ed integrare i capi di vestiario e le calzature usurate.

*Servizio amministrativo e di coordinamento.*

Si occupa di tutte le procedure amministrative, contabili e finanziarie legate alla gestione del personale e della Struttura. Si occupa del coordinamento ed integrazione delle varie professionalità e viene svolto con personale interno.

## **5. FUNZIONIGRAMMA**

### **Direttore Struttura :**

- Responsabilità e coordinamento della gestione generale della Struttura
- Definisce obiettivi e politiche della qualità
- Controlla l’andamento contabile e finanziario ed i piani di investimento
- Definisce organigramma e responsabilità
- Controlla ed approva gli ordini d’acquisto
- E’ responsabile del controllo di gestione, della comunicazione.

### **Responsabile Privacy :**

- E’ responsabile della corretta applicazione della normativa in materia di tutela dei dati personali.

### **Referente Sanitario :**

- Coordina il personale infermieristico e quello di supporto.
- Coordina operativamente i processi ed i fattori produttivi per il raggiungimento degli obiettivi sanitari prefissati
- Coordina gli obiettivi e le politiche della Struttura
- Gestisce i possibili conflitti
- Crea e mantiene le condizioni necessarie allo svolgimento delle attività
- Verifica le attività in base alla loro efficacia e all’uso efficiente delle risorse
- Organizza e guida il Presidio nel suo complesso affinché pervenga ai risultati attesi
- Cura l’organizzazione igienico - sanitaria della Struttura
- E’ il referente del gruppo operativo per la valutazione e il miglioramento della Qualità della prestazione sanitaria erogata
- Cura l’approvvigionamento ed il controllo dei farmaci
- E’ responsabile delle tecnologie
- Controllo della sua applicazione in azienda
- Controllo della qualità dei servizi
- Elaborazione dei dati consuntivi della qualità

### **Fisioterapista Esterno (FIS):**

- Effettuano la valutazione di presa in carico dell’Ospite



REV. MOD. CS.02 del 4/03/2019

---

- Collaborano con l'equipe all'individuazione degli obiettivi dei programmi riabilitativi motori individuali
- Attua il programma riabilitativo del singolo
- Verifica i progressi ed i miglioramenti del singolo
- Collabora con il Direttore Sanitario nell'esecuzione dei Piani di Assistenza infermieristici.

#### **Infermieri:**

- Collabora con il Direttore Sanitario nell'esecuzione dei Piani di Assistenza infermieristici.
- Collabora con il personale sanitario riabilitativo ed educativo.
- Si occupano della somministrazione della terapia prescritta e di tutti i medicinali necessari previsti per ogni paziente.
- Collaborano allo svolgimento del programma terapeutico degli ospiti per la parte che loro compete.

#### **Operatori OSS**

- Curano la pulizia e la manutenzione di arredi e attrezzature, nonché la conservazione degli stessi e di riordino dei materiali dopo assunzione di pasti
- svolgono attività finalizzate all'igiene personale, al cambio della biancheria, controllo all'espletamento delle funzioni fisiologiche, aiuto della deambulazione, all'apprendimento ed al mantenimento di posizioni corrette su indicazione del personale preposto;
- collaborano per il corretto utilizzo di deambulatori apparecchi medicali di semplice uso;
- attuano interventi di primo soccorso,
- controllano ed assistono la somministrazione delle diete;
- collaborano con l'Animatore nelle attività di animazione a favore della socializzazione, del recupero e del mantenimento di capacità cognitive e manuali;
- lavorano ed educano al movimento e favoriscono movimenti di mobilitazione semplici;
- provvedono al trasporto di utenti, anche allettati, in carrozzella;

#### **Operatore Ausiliario :**

- Si occupa della pulizia delle stanze e di tutti i locali della Residenza.
- svolge funzioni di fattorino, piccoli lavori di manutenzione ordinaria, ecc.

#### **Responsabile Controllo Alimentare/Cuoca (HACCP/RCU):**

- ha il compito di gestire la dispensa (controllo scadenze, temperature frigoriferi, igiene degli ambienti adibiti alla conservazione preparazione e distribuzione dei pasti)
- provvede all'approvvigionamento delle derrate alimentari, del confezionamento dei pasti e delle attività di pulizia e riordino della cucina e dei relativi magazzini.
- Segue procedure HACCP

#### **➤ 6. REGOLE DI CONVIVENZA**

- La Residenza Protetta Villa Elios opera per mantenere ed estendere tutti i rapporti con i familiari, con gli amici, i parenti e con il tessuto sociale, favorendo dentro e fuori dalla Struttura rapporti occasionali, momenti di incontro e socializzazione.

## **6.1. ANZIANI**

- La Struttura opera per un corretto rapporto operatore/anziano nel rispetto dei diritti di dignità e libertà personali dell'Ospite in tutte le loro forme; opera altresì perché l'anziano possa esercitare i propri diritti sociali, politici, economici e religiosi.
- Gli ospiti hanno diritto alla riservatezza cioè ad essere assistiti nel pieno rispetto della propria dignità di individuo. I servizi sono garantiti nel rispetto della privacy. Il personale presente e operante nella Residenza è tenuto al segreto professionale e/o d'ufficio. L'Ospite ha il diritto ad essere tutelato da ogni forma di abuso.
- Tutti gli ospiti hanno diritto ad un uguale trattamento per il vitto. I pasti vengono forniti dalla cucina situata all'interno della casa stessa, secondo il menù o, a seconda di indicazioni dietetiche indicate dai medici di Struttura o dai medici specialistici. Particolare attenzione alla dieta viene effettuata per le persone affette da patologie che comportano un regime dietetico particolare. Il vitto è consumato generalmente nell'apposita sala da pranzo e negli orari fissati.

## **7. RETTA**

### **➤ 7.1. COMPOSIZIONE DELLA RETTA**

- Il costo complessivo per ogni Ospite in una Struttura privata è determinato da oneri di tipo sanitario e da quelli di tipo sociale ed alberghiero che sono di competenza della Struttura il quale li copre attraverso la determinazione delle rette a carico degli Ospiti.
- La retta complessiva comprende:
  - assistenza alberghiera comprensiva di : alloggio, vitto, lavanderia, pulizia ambienti;
  - assistenza tutelare diurna e notturna;
  - attività ricreativo culturali e di animazione;
  - assistenza sanitaria infermieristica e medica;
  - attività di riabilitazione;
  - presidi per l' incontinenza, materiale di medicazione; convenzionati ASL
- La retta non comprende:
  - indumenti ed effetti ad uso personale;
  - spese extra (es. telefono, parrucchiere, pedicure...);
  - trasporti;
  - ticket sanitari e farmaci non compresi nel prontuario medico ospedaliero (classe C);
  - visite e consulenze specialistiche non convenzionale con l' Azienda ASL;
  - assistenza ospedaliera in caso di ricovero;
  - materiale e medicinali farmaceutici non convenzionati
  - spese funebri.
  - spese di amministrazione (servizi aggiuntivi)

### **7.2 MODALITA' DI PAGAMENTO**

- La retta pattuita al momento della firma del Contratto di ammissione, va versata ogni mese entro e non oltre il giorno 5, sull'IBAN indicato dalla Direzione.

### 7.3 IMPORTO RETTE.

- Ospite livello assistenziale basso (autosufficiente) € 55.00 giornalieri
- Ospite livello assistenziale medio (parzialmente autosufficiente) € 60.00 giornalieri
- Ospite livello assistenziale alto ( non autosufficiente ) € 65.00/ 73.00 giornalieri.
- Ospite livello assistenziale alto incrementato (non autosufficiente ) € 77.00
  
- Per quanto non espressamente previsto dalla presente Carta dei Servizi, si applica quanto indicato sul Contratto di ammissione.

### ➤ 8.3 RECLAMI

Diritto di inviare reclami in via conciliativa, a disposizione in bacheca ingresso “ MODULO RECLAMI” secondo le seguenti procedure, pena l’irricevibilità degli stessi:

- Reclamo da formularsi per iscritto mediante lettera raccomandata a mano ,ovvero consegnato alla segreteria che ne rilascia relativa ricevuta di deposito, indirizzato al Direttore Sanitario in carica , oppure al legale rappresentante protempore anche via email : [info@villaelios.it](mailto:info@villaelios.it)
- Reclamo da presentarsi entro giorni 7 dalla verifica di evento e/o comportamento lesivo dei diritti dell’utente.
- Reclamo segnalante i diritti violati, descrizione dell’evento per cui si ritiene sussistano canoni di violazioni.
- Non sono contemplati risarcimenti danno per fatti legati a terzi, forza maggiore, evenienza fortuita, evento conseguente a comportamento dell’utente/terza persona, secondo i principi di legge in merito alla responsabilità civile.
  
- **Forma specifica:** impegno da parte del gestore, di corrispondenza della prestazione non erogata, o fornita in modalità non conforme a quanto previsto nella carta dei servizi, entro giorni 15 dalla ricevuta di reclamo.

LA DIREZIONE.