

SAVOIA F.LLI AUTOSPURGHI S.R.L.

CARTA DEI SERVIZI

N. Rev.	Data	Motivazione
0	20/02/2019	Prima emissione in bozza
1	29/04/2019	Emissione definitiva

Sommario

1. CARTA DEI SERVIZI – I PRINCIPI	3
2. LA PARTECIPAZIONE DEL CLIENTE.....	4
3. ATTIVITÀ E SERVIZI EROGATI.....	4
4. MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	5
5. GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	7
6. VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	7

La predisposizione della “Carta dei Servizi” vuole rispondere all’esigenza e alla volontà di una costante ricerca del miglioramento della qualità dei servizi offerti, mediante la standardizzazione e la trasparenza delle procedure interne con l’obiettivo di una maggiore aderenza ai bisogni e alle aspettative dei clienti.

La “Carta dei Servizi” si applica a tutti i servizi erogati da **Savoia F.lli Autospurghi S.r.l.** e stabilisce i principi e le modalità per la loro erogazione, impegnandosi formalmente con il CLIENTE a rispettarle.

Questa iniziativa non vuole essere solo uno strumento di informazione, ma si propone di creare un percorso di condivisione e verifica con il CLIENTE, finalizzato al costante miglioramento della nostra organizzazione.

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. è un partner leale e affidabile. Si impegna ogni giorno per dare il meglio e per questo motivo il CLIENTE continua ad accordarci la sua fiducia.

La curata attenzione riservata ai clienti, l’abilità di comunicare con il linguaggio della concretezza e la capacità di intervenire tempestivamente e con perizia consentono di:

- Realizzare piani coerenti con le promesse fatte
- Elaborare soluzioni esclusive e personalizzate
- Metterle in opera con creatività e in linea con l’evoluzione degli scenari tecnologici

1. Carta dei servizi – i principi

La “**Carta dei Servizi**” si fonda sull’osservanza di una serie di principi generali che possono essere sintetizzati nei seguenti punti fondamentali:

1.1 Rispetto dei diritti

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si impegna ad assistere con rispetto, cortesia e riservatezza e senza alcuna discriminazione tutte le diverse categorie e fasce di clienti, assieme alla tutela degli interessi legittimi, al rispetto dei principi generali di eguaglianza, imparzialità e legalità.

1.2 Continuità

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si adopera affinché l’erogazione dei servizi sia continua, regolare, senza interruzioni e coerente con la programmazione concordata con il CLIENTE; in caso di impossibilità si impegna ad adottare le misure più idonee per ridurre la durata del disagio al minimo e per arrecare il minore danno possibile.

1.3 Efficienza ed Efficacia

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. è attenta ad adottare adeguate soluzioni organizzative e ad impiegare le necessarie risorse finanziarie al fine di garantire che l’erogazione dei servizi offerti sia improntata all’efficienza in modo da assicurare al CLIENTE la massima soddisfazione possibile.

1.4 Trasparenza

Al fine di rendere chiare e trasparenti le condizioni d’erogazione delle attività e dei servizi, Savoia F.lli

Autospurghi S.r.l. , a richiesta, mette a disposizione per la consultazione, la documentazione relativa alle modalità di erogazione dei servizi, modulistica ed eventualmente il listino prezzi.

1.5 Tempestività

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si impegna a rispettare i tempi per l'effettuazione del servizio adottando gli opportuni strumenti per la ricezione e la gestione delle richieste di intervento mediante la registrazione del giorno e dell'ora di inoltro della richiesta.

1.6 Condivisione

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. garantisce la partecipazione del CLIENTE alla prestazione del servizio affinché lo stesso possa:

- essere informato circa la fruibilità del servizio
- verificare, attraverso i responsabili dei vari servizi, le ragioni dell'eventuale non conformità dei servizi
- collaborare per il miglioramento del servizio

2. La partecipazione del CLIENTE

La “**Carta dei Servizi**” è un “patto con il CLIENTE” che diventa quindi parte attiva nella rilevazione e nella misurazione della qualità dei servizi e delle prestazioni erogate. Gli strumenti adottati a tale scopo, oltre alla gestione dei reclami, prevedono la realizzazione di indagini sul livello di soddisfazione raggiunto dal CLIENTE per conoscerne le aspettative ed analizzarne meglio le esigenze. Inoltre adotta un modello secondo UNI EN ISO 9001:2015.

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. garantisce il ruolo attivo del CLIENTE nell'erogazione dei servizi anche attraverso la possibilità di sporgere reclamo o segnalazione a seguito di disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità delle prestazioni o comunque creato una situazione di non soddisfazione.

In questo senso la partecipazione attiva del CLIENTE è garantita tramite la raccolta e l'analisi di tutte le segnalazioni e/o reclami sottoposti da qualsiasi soggetto utente dei servizi erogati.

L'utente attiva le procedure del reclamo o segnalazione di disservizio tramite la presentazione di:

- un **reclamo**, quando è stata negata o limitata da parte della struttura Savoia F.lli Autospurghi srl la fruibilità delle prestazioni in maniera ritenuta illegittima
- una **segnalazione**, quando la negazione o limitazione delle prestazioni è ritenuta conseguenza di un qualsiasi disservizio

La procedura può essere avviata dagli utenti tramite l'invio di una mail all'indirizzo: savoiaautospurghi@gmail.com

3. Attività e Servizi Erogati

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. offre molteplici servizi in ambito autospurghi tra cui, in forma esemplificativa e non esaustiva:

raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi e non pericolosi, video ispezioni, collaudi e risanamenti di reti fognarie, e noleggio di wc chimici.

4. Modalità di erogazione dei Servizi

4.1 Assistenza e/o consulenza

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si impegna a fornire al CLIENTE, ai termini e alle condizioni che seguono, i servizi di:

 consulenza  progettazione  assistenza  fornitura

4.2 Condizioni di erogazione dei servizi

I servizi saranno forniti al CLIENTE durante il normale orario di lavoro osservato dal personale di Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. che – per la prestazione dei servizi stessi – sarà libera di avvalersi anche di personale esterno alla propria organizzazione, pur mantenendo la responsabilità nei confronti del CLIENTE nei limiti previsti dal successivo articolo 4.4. I servizi e le forniture saranno erogati solamente al CLIENTE in regola con i pagamenti.

4.3 Proprietà intellettuale, Segretezza Riservatezza

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. agisce come azienda che fornisce servizi ecologici per la raccolta e trasporto di rifiuti pericolosi e non pericolosi, video ispezioni, collaudi e risanamenti di reti fognarie, e noleggio di wc chimici e che costruisce soluzioni mirate e su misura per il proprio CLIENTE. Pertanto le soluzioni che Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. propone al CLIENTE, anche solo in fase di preventivazione, è da ritenersi coperta da diritti intellettuali e materiali il cui unico titolare rimane Savoia F.lli Autospurghi S.r.l..

Il CLIENTE, il suo personale interno ed eventuali collaboratori esterni si impegnano pertanto a non trasferire o divulgare a terzi in toto o in parte tali soluzioni.

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si impegna a mantenere riservate le informazioni relative alle attività del CLIENTE di cui verrà a conoscenza in relazione alla prestazione dei servizi richiesti e si impegna altresì ad obbligare il personale interno e/o i collaboratori esterni di cui si avvarrà a mantenere riservate tali informazioni.

4.4 Garanzie e responsabilità

Savoia F.lli Autospurghi srl non assume alcun obbligo oltre a quelli previsti dalla presente “Carta dei Servizi” e declina ogni responsabilità per le indicazioni o istruzioni – sia scritte che verbali – ricevute dai clienti . È pertanto esclusa ogni rivalsa nei confronti di Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. per eventuali danni connessi a guasti, fermi impianti o qualsiasi altra causa derivante dalle suddette indicazioni fornite, salvo il caso manifesto e dimostrato di dolo o incuria.

4.5 Erogazione del servizio

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. gestisce i propri servizi seguendo una classificazione del rapporto in essere con il CLIENTE secondo lo schema sotto riportato.

Clienti con:

- Contratto di servizio
- Clienti a chiamata

Gli uffici Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. rispettano i seguenti orari:

Tutti i giorni lavorativi, dal lunedì al venerdì, dalle 07:00 alle 19.00, oltre ad un servizio di reperibilità 24 su 24 e 365 giorni all'anno.

La gestione del servizio di reperibilità segue le seguenti regole:

- 1- Ricezione chiamata su numero inserito nel sito internet
- 2- Presa in carico della chiamata da parte dell'operatore e valutazione telefonica delle necessità
- 3- Attivazione degli operatori reperibili
- 4- Intervento con reportistica delle attività svolte
- 5- Eventuali ulteriori interventi con macchinari e attrezzatura diversi da quelli del primo intervento
- 6- Chiusura dell'attività

4.5.1 Ricezione chiamate

Il servizio di ricezione delle chiamate prevede la presa in carico del problema e il suo trasferimento al supporto tecnico entro 1 (una) ora ed è attivo tutti i giorni lavorativi dalle 7.00 alle 19.00 La richiesta di supporto può essere aperta nelle seguenti modalità:

- telefonata al numero 0457211392
- fax diretto al numero 0456210004
- mail savoiaautospurghi@gmail.com

Per il servizio di reperibilità fuori dall'orario di lavoro sopra indicato:

- telefonata al numero 0457211392

4.5.2 Assistenza in loco per clienti con contratto di servizio

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si impegna ad intervenire secondo le modalità riportate nei vari contratti stipulati (Comuni, Aziende del Servizio Idrico Integrato, ..). Nell'eventualità fosse richiesto un intervento urgente (entro le 3 ore lavorative) ove non espressamente previsto dal contratto, sarà applicato il diritto di chiamata urgente.

4.5.3 Assistenza per i clienti con contratto di servizio

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si impegna ad intervenire in caso di richiesta di assistenza con priorità rispetto alle richieste giunte da clienti privi di un contratto di tipo continuativo o aperto

4.5.4 Assistenza per i clienti privi di contratto

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. si impegna ad intervenire in caso di richiesta di assistenza nel più breve tempo possibile ma senza alcun obbligo e, comunque, dopo le richieste di intervento giunte da clienti con contratto di servizio.

4.5.5 Interventi fuori dal normale orario di lavoro

Nel caso di interventi di manutenzione eseguiti in emergenza fuori dall'orario di lavoro previsto al punto 4.5.1 o nei giorni festivi e prefestivi sarà applicata una maggiorazione pari al massimo di 50%:

- 1- Interventi feriali 25%.
- 2- Interventi notturni 50%
- 3- Interventi festivi 50%

4.5.6 Diritto fisso di chiamata – diritto di chiamata urgente

Il diritto di chiamata, quando dovuto, ha un costo di € 130,00 per interventi effettuati entro 50Km a/r dalla sede Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. (Bardolino) e di € 250,00 per interventi entro i 200Km a/r. Tale importo verrà aumentato di anno in anno secondo il costo della vita (Tabelle ISTAT).

Nel caso di percorrenze superiori, oltre al diritto di chiamata verrà richiesto a piè di lista un rimborso di € 1,98/Km per i chilometri a/r oltre i 200. Tale importo sarà aumentato automaticamente di anno in anno secondo le tabelle ACI (costi chilometrici autocarri merci in produzione e fuori produzione)

4.5.7 Gestione garanzie

Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. rilascia le garanzie per le proprie attività svolte, tenuto conto degli impianti o delle reti dove la stessa viene svolta. Non si assume nessuna responsabilità in riferimento alla gestione e conduzione della rete, se non preventivamente concordata con la società.

L'azienda per garantire il ripristino di eventuali danni provocati presso il cliente è in possesso di polizze RCT per ogni mezzo, oltre ad una polizza di Responsabilità Civile per danni verso terzi.

5. Grado di Soddisfazione del CLIENTE

Savoia F.lli Autospurghi srl pone particolare attenzione al grado di soddisfazione del CLIENTE e tiene in considerazione eventuali aspettative sui servizi erogati analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con il CLIENTE
- i contenuti dei reclami pervenuti
- le risposte ai questionari opportunamente promossi

Sulla base delle attività conoscitive citate Savoia F.lli Autospurghi srl si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti
- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi e, ove possibile, migliorando gli standard correnti

6. Validità della Carta dei Servizi

La “**Carta dei Servizi**” ha un valore sostanziale nel momento in cui i parametri di qualità delle prestazioni vengono posti sotto costante controllo e l'informazione al CLIENTE viene tenuta aggiornata. Per questo motivo, Savoia autospurghi S.r.l. provvede periodicamente da parte del CDA, al riesame del presente documento.



La “**Carta dei Servizi**” è il nostro impegno scritto con il CLIENTE circa le prestazioni ed i progetti di miglioramento dei servizi offerti.

Tutto il personale di Savoia F.lli Autospurghi S.r.l. s’impegna ad assistere il CLIENTE con rispetto e cortesia, imparzialità e riservatezza.


