

# Carta dei Servizi

---



## Servizio Telesoccorso



Azienda Certificata  
ISO 9001 e BS 25999-2

## INDICE

INDICE.....	2
1. L'AZIENDA.....	3
2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI.....	5
2.1 PREMESSA.....	5
2.2 EGUAGLIANZA.....	5
2.2 CONTINUITÀ.....	5
2.3 DIRITTO DI INFORMAZIONE.....	5
2.4 PARTECIPAZIONE.....	6
2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA.....	6
2.6 CORTESIA E TRASPARENZA.....	6
3 STRUMENTI PER L'APPLICAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA CARTA DEI SERVIZI.....	6
3.1 PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE E REVISIONE.....	7
3.2 LA VOCE DEI CLIENTI. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI.....	7
4. PRESENTAZIONE, DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITÀ.....	7
4.1 IL TELESOCCORSO DOMICILIARE.....	7

## 1. L'AZIENDA

TeleSAN s.r.l. è attiva nel settore del telecontrollo e della telegestione per le Aziende Private ed Enti Pubblici dal 2001, in particolar modo opera nel settore del Telesoccorso - Teleassistenza domiciliare e nel settore ascensoristico.

I servizi innovativi erogati da TeleSAN s.r.l. si avvalgono delle più moderne tecnologie per il CTI (Computer Telephony Integration) basata su architettura IP, che le permettono di erogare servizi di altissimo livello professionale con costi contenuti e la possibilità di personalizzare il servizio.

Peculiarità del nostro Call Center è quella di essere attivo, con operatori qualificati, 24h su 24h per 365 giorni all'anno e di operare con software e sistemi sviluppati all'interno della nostra struttura dai nostri programmatori. Tali strutture tecnologiche, unitamente ai sistemi di back up telefonici e all'utilizzo di gruppi elettrogeni, permettono l'autonomia della centrale anche in mancanza prolungata di Energia elettrica o linea telefonica. Questi sistemi, che garantiscono al nostro cliente la continuità operativa in qualsiasi condizione, sono stati certificati secondo la Norma BS-25999-2 dal mese di Novembre 2009 (come da copia certificato qui sotto allegato).

TeleSAN s.r.l. è una Azienda con un' ampia e affermata esperienza nel campo della comunicazione telematica e nella gestione dei sistemi di controllo da remoto. Operiamo su tutto il territorio nazionale direttamente con la nostra rete commerciale e tecnica.

Con il servizio Call Center la nostra Azienda è divenuta un fornitore globale di servizi di comunicazione destinati alle Aziende private, Enti Pubblici, Cooperative Sociali e Associazioni di Volontariato, con servizi innovativi e di alto contenuto tecnologico.

La padronanza della tecnologia ci permette di progettare e realizzare progetti ambiziosi in tempi molto ristretti. Il nostro Cliente, che è sempre al centro del nostro lavoro, può ottenere personalizzazioni dei servizi a costi contenuti ed in tempi brevi. Esso può inoltre usufruire in qualsiasi momento della consulenza tecnica messa a disposizione telefonicamente dai nostri operatori, condizione indispensabile per abbreviare al massimo la risoluzione degli eventuali problemi di programmazione e/o collegamento degli apparati di Telesoccorso installati presso le abitazioni degli utenti.

TeleSAN s.r.l. è un'azienda leader nel settore del Telesoccorso, i servizi sono distribuiti ed erogati su tutto il territorio nazionale.

I servizi di Telesoccorso/Teleassistenza possono essere richiesti direttamente dagli utenti privati. Il progetto "Pronto Tranquillità" viene distribuito attraverso la collaborazione con le Aziende, Associazioni di Volontariato, Cooperative Sociali ed Enti Pubblici.

La partnership con queste realtà locali che operano nel sociale, ha permesso a TeleSAN s.r.l. di avere una presenza capillare sul territorio nazionale.

Nel variegato panorama dei teleservizi, TeleSAN s.r.l. ha come preciso obiettivo la gestione del Telesoccorso e della Teleassistenza di alto contenuto tecnico. Pertanto è preciso compito dell'Azienda investire continuamente sulla ricerca delle più recenti innovazioni tecnologiche, che permettano il mantenimento degli alti standard qualitativi dei servizi erogati, unitamente ad una elevata versatilità operativa.

## Certificazione ISO 9001:2008 e BS 25999-2

**La qualità non può e non deve essere solo una enunciazione di principio, ma deve tradursi in un sistema effettivamente applicato e documentato.**

**TeleSAN** s.r.l. è sempre stata fedele al principio che nella fornitura di servizi la qualità è estremamente importante e diventa fondamentale quando si tratta di servizi erogati per conto terzi. **TeleSAN** s.r.l. ha fatto di questo principio uno dei suoi principali punti di forza. Un'organizzazione efficiente ed efficace, personale stabile e qualificato, accuratamente selezionato, formato e costantemente aggiornato, precise metodologie di lavoro attentamente controllate, sono alcuni dei requisiti che hanno contribuito alla nostra crescita qualitativa.

La qualità però, non può e non deve essere solo una enunciazione di principio, ma deve tradursi in un sistema effettivamente applicato e documentato. Pertanto **TeleSAN** s.r.l. non si è limitata a recepire con soddisfazione gli apprezzamenti sul servizio provenienti dagli utenti e dagli Enti Pubblici convenzionati, ma ha chiesto ed ottenuto dall'autorevole IMQ (Istituto Italiano Marchio di Qualità) attraverso il CSQ (Certificazione Sistemi Qualità) la certificazione che il proprio sistema qualità è conforme alle norme ISO 9001:2008, con l'estensione europea "IQNet Presentation Certificate".



## 2. INTRODUZIONE ALLA CARTA DEI SERVIZI

### 2.1 PREMESSA

**TeleSAN s.r.l.** adotta questa Carta dei Servizi in osservanza dell'art. 10, comma 5 D.P.R. 19 settembre 1997 n. 318, sulla base di quanto espressamente previsto nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/94 relativa ai "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

La Carta dei servizi è, per il cliente, uno strumento di garanzia, trasparenza ed imparzialità; definisce in modo chiaro le modalità di accesso ai Servizi, la qualità minima garantita, il controllo sugli aspetti ambientali connessi al Servizio e la possibilità di presentare segnalazioni e reclami per disservizi.

La presente Carta dei Servizi è vincolante per TeleSAN s.r.l. nei confronti dei Clienti e costituirà il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi. Di seguito vengono indicati una serie di parametri di qualità che l'Azienda si impegna a raggiungere e mantenere, aggiornando periodicamente i principi elencati sulla base delle evoluzioni tecnologiche, dell'organizzazione aziendale e delle indicazioni fornite dai Clienti.

Attraverso la Carta dei Servizi intendiamo quindi perseguire il continuo miglioramento dei nostri standard di qualità al fine di semplificare, potenziare e rendere più trasparente il nostro rapporto con il Cliente, lavorando costantemente a migliorare la qualità rispetto alle aspettative e alle esigenze della clientela.

La Carta dei Servizi è approvata dalla Direzione.

### 2.2 EGUAGLIANZA

1. TeleSAN s.r.l. fornisce tutti i servizi rispettando il principio di eguaglianza dei diritti dei Clienti evitando qualsiasi discriminazione di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche.

2. TeleSAN s.r.l. potrà offrire i propri servizi a condizioni particolari a determinate categorie di Clienti, qualora si tratti di servizi di interesse sociale.

L'attività di TeleSAN s.r.l. si ispira a criteri di imparzialità, giustizia ed obiettività ed in base ad essi interpreta le norme che regolamentano il settore e fissa le varie clausole contrattuali per la fornitura dei servizi alla clientela

### 2.2 CONTINUITÀ

1. TeleSAN s.r.l. assicura una copertura totale nelle 24 ore per 365 giorni all'anno nella erogazione del servizio di telesoccorso/teleassistenza e degli altri teleservizi che fornisce, sia ai privati che alle pubbliche amministrazioni od Enti.

2. Nel caso si verificassero cause di forza maggiore che non permettano di garantire la copertura del servizio nelle modalità del punto 2.2.1, tutti gli utenti/clienti saranno tempestivamente informati.

### 2.3 DIRITTO DI INFORMAZIONE

1. TeleSAN s.r.l. mette in condizione gli utenti/clienti di scegliere tra i diversi servizi offerti informando il pubblico circa le proprie offerte e le condizioni economiche e tecniche del servizio che può fornire, impegnandosi ad utilizzare un linguaggio semplice, chiaro e comprensibile.

## 2.4 PARTECIPAZIONE

1. TeleSAN s.r.l. riconosce che è un diritto dei suoi Utenti/Clienti avere servizi forniti in modo corretto. Per questo TeleSAN s.r.l. favorisce l'informazione più ampia presso la propria Clientela circa il controllo e la verifica della funzionalità e dell'efficienza dei servizi forniti.

Garantisce quindi la partecipazione dei propri Clienti, anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, attivando forme di collaborazione tese a garantire una corretta fornitura dei servizi.

## 2.5 EFFICIENZA ED EFFICACIA

1. TeleSAN s.r.l. fornisce servizi in modo efficiente, con diligenza, tali da essere il più possibile utili ai suoi Clienti. TeleSAN s.r.l. farà il necessario per mantenere costantemente aggiornato il livello della tecnologia, sia quella delle centrali operative, sia quella dei terminali in dotazione agli utenti, al fine di migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio, TeleSAN s.r.l. si impegna altresì a monitorare l'efficienza del servizio erogato affidandosi a strutture extra - aziendali per il controllo, la verifica e lo studio dei benefici derivati dai servizi stessi.

## 2.6 CORTESIA E TRASPARENZA

1. TeleSAN s.r.l. garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei propri Clienti, i quali avranno a disposizione personale professionalmente preparato per la risoluzione dei loro bisogni e pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità alle informazioni sui servizi offerti.

## 3 STRUMENTI PER L'APPLICAZIONE ED IL CONTROLLO DELLA CARTA DEI SERVIZI

**TeleSAN s.r.l.** adotta un Sistema di Gestione per la Qualità che ha come punti cardine di riferimento l'individuazione, per ciascun servizio, di specifici fattori qualità, relativi indicatori di controllo con associati gli standard di riferimento.

I Fattori qualità rappresentano le caratteristiche che conferiscono al servizio la capacità di soddisfare le esigenze dei clienti. Gli indicatori rappresentano lo strumento attraverso il quale è possibile misurare un certo fattore qualità. Gli standard infine quantificano i livelli minimi di qualità garantiti dall'azienda nell'erogazione dei servizi e sono associati ai singoli indicatori.

Si riportano di seguito i principali fattori qualità identificabili nell'ambito dei servizi erogati:

- Continuità e regolarità del servizio
- Tempi di erogazione
- Efficienza organizzativa

**TeleSAN s.r.l.** si impegna a monitorare costantemente gli standard di qualità definiti nella presente carta oltre ad effettuare una valutazione sistematica dei reclami e suggerimenti provenienti dagli utenti nei modi e nelle forme previste.

**TeleSAN s.r.l.** si impegna inoltre a monitorare, almeno ogni **24** mesi, la soddisfazione degli utenti/clienti.

### 3.1 PUBBLICAZIONE, DISTRIBUZIONE E REVISIONE

Il Cliente può consultare la Carta dei Servizi sul sito Internet o richiedendone copia direttamente all'azienda. E' possibile rivolgersi agli uffici della Sede per ogni informazione o segnalazione di inadempienze in merito alla Carta stessa.

La Carta dei servizi è emessa e aggiornata ogni qualvolta se ne riscontri la necessità.

### 3.2 LA VOCE DEI CLIENTI. RECLAMI, SEGNALAZIONI E SUGGERIMENTI

**TeleSAN s.r.l** attraverso il Sistema di Gestione per la Qualità, utilizza diversi strumenti per raccogliere la voce dell'utenza. La prima modalità si attua con la presentazione di suggerimenti, segnalazioni e reclami:

I Clienti possono presentare reclamo per segnalare disservizi, oppure presentare suggerimenti per il miglioramento dei servizi offerti; i reclami o i suggerimenti, preferibilmente in forma scritta, possono essere comunicati direttamente (mediante fax, posta ordinaria o elettronica)

Nel presentare il reclamo il Cliente deve fare il possibile per individuare tutti gli elementi utili alla esplicitazione del problema o della segnalazione. Per i reclami è previsto un tempo di risposta scritta entro **15** giorni dalla ricezione del reclamo stesso.

Un'ulteriore modalità per raccogliere i pareri dell'utenza è l'effettuazione di indagini di soddisfazione sui servizi erogati.

## 4. PRESENTAZIONE, DESCRIZIONE DEI SERVIZI EROGATI E STANDARD DI QUALITÀ

### 4.1 IL TELESOCORSO DOMICILIARE

Il telesoccorso garantisce la gestione immediata degli allarmi. L'utente infatti, premendo il pulsante posto sul radiocomando di cui viene dotato, invia un segnale alla centrale in qualsiasi momento ed in tempo reale.

L'operatore del centro operativo entra immediatamente in contatto in viva-voce con l'assistito, verifica i motivi della chiamata e la reale gravità e, nel caso, avvia le procedure atte a soddisfare le esigenze manifestate o attiva quanti preposti a prestare il soccorso più idoneo alla situazione verificatesi.


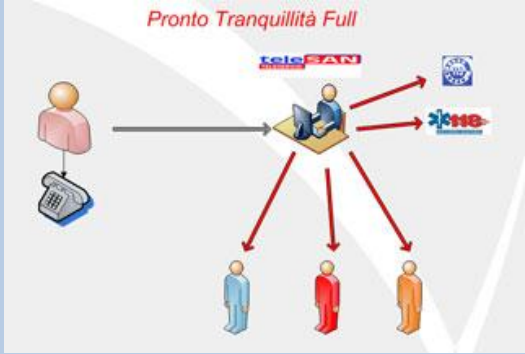
Anche nella remota eventualità che l'utente non risponda, l'intervento è comunque garantito, l'operatore deve contattare immediatamente i collaboratori indicati in precedenza dall'utente stesso. Infatti l'utente indica nella scheda personale le persone che possono intervenire e che hanno dato la loro disponibilità ad essere contattati in caso di allarme.

Qualora l'assistito non risponda perché impossibilitato, l'operatore contatta immediatamente i vicini o i parenti indicati in precedenza dall'utente stesso nella scheda personale, perché verifichino ciò che è accaduto e, se necessario, provvede contemporaneamente a contattare l'unità di intervento necessaria (medico, ambulanza, vigili del fuoco, ecc...). Esse devono riferire l'accaduto all'operatore che si mantiene comunque in costante collegamento. Le procedure di intervento, in caso di allarme, sono standardizzate in modo che l'operatore abbia la perfetta sicurezza di portare a completamento l'allarme nel minor tempo possibile e con la maggiore efficacia. Il servizio di Telesoccorso è fornito da TeleSAN s.r.l. con continuità per 24 h su 24 h e per tutti i giorni dell'anno, dalla data di allacciamento fino alla risoluzione per diverse ragioni (ricovero definitivo, trasferimento, decesso, ecc...) del contratto dell'utente assistito.



Periodicamente vengono effettuate delle chiamate di prova apparato con la simulazione di un lancio di allarme da parte dell'utente.

## I SERVIZI EROGATI :

SERVIZIO EROGATO	PRESENTAZIONE Descrizione del Servizio	Modalità di accesso al servizio
	<p>Pronto Tranquillità Base è il servizio pensato e realizzato per tutti coloro che intendono gestire autonomamente gli allarmi e allo stesso tempo, vogliono anche la sicurezza della ricezione dell'allarme.</p> <p>Infatti Pronto tranquillità base dà la possibilità di memorizzare in coda, dopo i propri numeri, un numero Verde della centrale 24H di TeleSAN . Il numero Verde viene inserito come garanzia per la gestione dell'allarme; in questo caso se la chiamata arriva alla centrale, gli operatori provvedono a contattare i mezzi di soccorso o i collaboratori che hanno comunicato la propria disponibilità ad essere contattati.</p> 	<p>Per richiedere il Servizio o per segnalare guasti o disservizi:</p> <p><b>Telefono:</b> <b>Numero Verde</b> <b>800 911608</b></p> <p><b>Fax:</b> 055 9772722</p> <p><b>E-mail:</b> <a href="mailto:info@telesan.it">info@telesan.it</a></p>

SERVIZIO EROGATO	PRESENTAZIONE Descrizione del Servizio	Modalità di accesso al servizio
	<p>Pronto Tranquillità Full e' un servizio che consente la gestione delle chiamate di emergenza e di teleassistenza dalla nostra centrale nelle 24H, 365 giorni l'anno. Sull'apparecchio vengono infatti memorizzati solo i numeri di riferimento della centrale 24H di TeleSAN. Nel servizio è compresa una chiamata mensile da parte di un operatore della centrale, la chiamata viene effettuata per mantenere il contatto con la persona che utilizza l'apparecchio; durante la chiamata viene inoltre richiesto all'utente di effettuare una prova di chiamata di emergenza, questa consente all'utilizzatore di provare il funzionamento dell'apparecchio e all'operatore di verificarne la funzionalità.</p> 	<p>Per richiedere il Servizio o per segnalare guasti o disservizi:</p> <p>☎ Telefono: <b>Numero Verde</b> <b>800 911608</b></p> <p>☎ Fax: 055 9772722</p> <p>✉ E-mail: <a href="mailto:info@telesan.it">info@telesan.it</a></p>

**FATTORI QUALITA', INDICATORI E STANDARD DEL SERVIZIO:**

SERVIZIO EROGATO (attività-procedimento)	FATTORE QUALITA'	INDICATORE	STANDARD DI QUALITA'
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta:	5 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di risposta dell'operatore alla chiamata:	60 secondi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	5 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di attivazione del servizio dalla richiesta:	5 gg. lavorativi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di risposta dell'operatore alla chiamata:	60 secondi
	Rispetto dei tempi	Tempo max. di ripristino in caso di malfunzionamento	5 gg. lavorativi