	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 1 di 5
	CDS Rev. 00 del 01-09-04	Preparato: RD Approvato: DIR

PARTE PRIMA

## 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 presente Carta dei Servizi è vincolante per TELESAN nei confronti dei Clienti e costituirà il punto di riferimento nei rapporti con gli stessi. Qui 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.

### 1.1 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

### 1.2. 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 la garanzia di copertura del servizio, nelle modalità del punto 1.2.1 tutti gli utenti/clienti saranno tempestivamente informati.

### 1.3. 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.

### 1.4. 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.

	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 2 di 5
	CDS Rev. 00 del 01-09-04	Preparato: RD Approvato: DIR

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.

### **1.5. EFFICIENZA ED EFFICACIA**

1. Telesan s.r.l. fornisce il servizi in modo efficiente, cioè con diligenza, e in modo efficace, il più utile possibile ai suoi Clienti. Telesan 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.

### **1.6. CORTESIA E TRASPARENZA**

1. Telesan garantisce un trattamento cortese e rispettoso dei Clienti, che avranno a disposizione personale pronto ad assicurare la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni sui servizi offerti, professionalmente preparato per la risoluzione dei bisogni dei clienti.

## PARTE SECONDA

### STANDARD DI QUALITA'

#### **2.1. STANDARD GENERALI**

Sono definiti **generali** gli standard che si riferiscono al complesso delle prestazioni offerte da Telesan s.r.l.

Nello svolgimento della propria attività Telesan s.r.l. si pone alcuni obiettivi di qualità riferiti al complesso delle prestazioni offerte:


##### **1. Tempi di attivazione:**

##### **Servizio di telesoccorso Domiciliare:**

Ove disponibile, il servizio sarà attivato nel 90% dei casi al massimo entro 3 giorni lavorativi successivi alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente, nel restante 10% dei casi entro e non oltre ai 5 giorni lavorativi successivi al contratto.

##### **Servizio di Telesoccorso Ascensori**

Ove disponibile, il servizio sarà attivato nel 95% dei casi al massimo entro 24 Ore successive alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente, nel restante 5% dei casi entro e non oltre 48 ore successive al contratto.

	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 3 di 5
	CDS Rev. 00 del 01-09-04	Preparato: RD Approvato: DIR

### Call Center Ascensori

Ove disponibile, il servizio sarà attivato nel 95% dei casi al massimo entro 24 Ore successive alla ricezione del contratto sottoscritto o alla manifestazione di adesione al servizio da parte del Cliente, nel restante 5% dei casi entro e non oltre 48 ore successive al contratto.

2. **Continuità del servizio:** il servizio è attivo, nel 100% dei casi, 24 ore al giorno per 365 giorni all'anno.

### 3. Tempo di risposta dell'operatore :

#### Servizio di telesoccorso e teleassistenza domiciliare:

dalle 00.00 alle 24.00, per il 90% delle chiamate al massimo entro 10 secondi, per il restante 10 % dalle 00.00 alle 24.00 al massimo entro 20 secondi.

#### Servizio di telesoccorso ascensori (normativa 95/16 EN 81-28):

dalle 00.00 alle 24.00, per il 90% delle chiamate al massimo entro 10 secondi, per il restante 10 % dalle 00.00 alle 24.00 al massimo entro 20 secondi.

#### *Servizio di call center:*

dalle 00.00 alle 24.00, per il 80% delle chiamate al massimo entro 10 secondi, per il restante 20% dalle 00.00 alle 24.00 al massimo entro 30 secondi

## 2.2. STANDARD SPECIFICI


Gli standard **specifici** si riferiscono alla singola prestazione resa al Cliente. Il Cliente può quindi direttamente verificare se telesan li rispetta:

1. **Tempo massimo di risposta ai reclami di fatturazione:** il Servizio Clienti di Telesan sarà a disposizione dei Clienti per fornire ogni informazione ad essi utile. Ad ogni reclamo sarà data risposta entro 5 giorni dalla data di ricezione dello stesso;

2. **Tempi di rimborso dei reclami di fatturazione:** Lo scopo di Telesan è quello di riuscire ad effettuare i rimborsi ai propri Clienti entro un termine massimo di 60 giorni dalla data di risoluzione del reclamo di fatturazione. Oltre tale termine, Telesan si impegna a riconoscere al Cliente € 10,00 per ogni giorno di ritardo ulteriore e fino all'entità massima del rimborso.

## 2.3. INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Per garantire una continua informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono interessare il Cliente, compresi i principali aspetti normativi, contrattuali

	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 4 di 5
	CDS Rev. 00 del 01-09-04	Preparato: RD Approvato: DIR

e tariffari, Telesan si serve dei seguenti strumenti:

numero gratuito nazionale attivo tutti i giorni dalle 00.00 alle 24.00: possono essere richieste informazioni specificamente sulla "Carta dei Servizi" ed in generale sui servizi offerti da Telesan;

opuscoli e materiali informativi sui servizi e sulla " Carta dei Servizi ", disponibili presso i Rivenditori autorizzati Telesan;

messaggi e inserti informativi o altro materiale inviato direttamente al Cliente;

servizi informativi su Internet: sul sito <http://www.telesanlift.it> sono presenti le informazioni sui servizi telesan e sulla " Carta dei Servizi ";

telefonate dirette al singolo Cliente;

pubblicazioni sulla stampa locale e nazionale.

Inoltre, Telesan si impegna ad utilizzare ogni altro possibile mezzo di comunicazione per diffondere informazioni di carattere generale e comunque di largo interesse per la propria clientela.

#### **2.4. FATTURAZIONE E MODALITA' DI PAGAMENTO**

Ai clienti di Telesan s.r.l. verrà inviata una fattura facilmente consultabile e pagabile con carta di credito o con domiciliazione bancaria o bollettino postale.

### **PARTE TERZA**

#### **TUTELA DEL CLIENTE**

##### **3.1. APPLICAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Se il Cliente ritiene che le indicazioni e gli impegni della Carta dei Servizi non sono state rispettate da Telesan, può rivolgere un reclamo attraverso lettera, fax o telefonata:

*per TELEFONO:*

**+390559772511 (amministrazione)**


oppure al

**Numero Verde (24h/24h) 800-031540**

*per POSTA ELETTRONICA:*

[info@telesanlift.it](mailto:info@telesanlift.it)

*per POSTA:*

	<b>Carta dei Servizi</b>	Pagina 5 di 5
	CDS Rev. 00 del 01-09-04	Preparato: RD Approvato: DIR

**TELESAN s.r.l. SERVIZIO CLIENTI**  
**PIAZZA DEL POPOLO N.12 - 52024 - SAN GIUSTINO VALDARNO (AR)**

*per FAX:*

**055/9772722**

TELESAN si impegna a rispondere con rapidità, secondo gli standard stabiliti in questa stessa Carta dei Servizi.

---

  
**TeleSAN s.r.l. TELESERVIZI**  
PIAZZA DEL POPOLO N.12  
SAN GIUSTINO V.NO (AR)  
TEL. 055/977.25.11 FAX 055/977.27.22  
[www.telesan.it](http://www.telesan.it)

---