

Carta dei Servizi

GHIRETTI GIUSEPPE SRL– Sede legale: Via Bandini, 13- 43123 Parma – Partita IVA: 00772610341
Svolge attività di: illuminazione elettrica per la Pubblica Amministrazione e privati con focus sull'illuminazione votiva.

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELLA CARTA DEI SERVIZI

L'azienda GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. ha costruito la sua filosofia aziendale sulla ricerca continua della soddisfazione del Cliente e sul creare un ambiente di lavoro motivato e stimolante dove cooperare in sinergia. Una scelta che trova riscontro nella redazione della Carta dei Servizi, documento che induce l'azienda rispetto dei principi in essa contenuti e che viene stilata dall'azienda in quanto il suo cliente principale è la Pubblica Amministrazione Comunale per la quale la società opera per molte realtà nazionali da oltre cinquant'anni.

La Carta dei Servizi nasce in attuazione dell'art. 10 del DPR 19 settembre 1997, n.318, nel rispetto della Direttiva Del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici. Suscettibile di aggiornamenti dovuti all'innovazione tecnologica, all'organizzazione aziendale ed ai suggerimenti dei Clienti, la Carta contiene:

- i principi adottati nell'erogazione e negli standard di servizio;
- i parametri di qualità e gli strumenti di valutazione;
- la tutela del Cliente.

I cittadini possono verificare, attraverso questo documento, se le prestazioni sono state erogate secondo gli standard enunciati valutarne così la qualità dei Servizi. Nel caso in cui la qualità ricevuta non corrisponda a quanto dichiarato, l'utente potrà segnalare le anomalie e inadempienze tramite posta elettronica a info@ghiretti.pr.it o telefonicamente ai seguenti numeri 0521/487473 e messaggistica WhatsApp +39 3201815521 l'azienda né terrà traccia servendosi di appositi moduli ISO di rapporto di non conformità per proferire al miglioramento.

1^ – I PRINCIPI

1.1 UGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma
Tel. 0521 487473 Mail: info@ghiretti.pr.it Pec: ghirettigiuseppesrl@pec.it C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648

Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. fornisce servizi al pubblico nel settore dell'impiantistica elettrica ispirandosi al principio di uguaglianza tra i Clienti prescindendo da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Garantisce inoltre eguaglianza di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra diverse aree geografiche e tra diverse categorie o fasce di Clienti e comunque garantisce parità di trattamento da intendersi come divieto di ogni ingiustificata discriminazione.



Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma
Tel. 0521 487473 Mail: info@ghiretti.pr.it Pec: ghirettigiuseppesrl@pec.it
C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. si uniforma ai criteri di obiettività, giustizia e imparzialità di tali principi e rispetta le condizioni generali e specifiche di fornitura dei servizi e le norme regolatrici di settore.

1.2 CONTINUITÀ

GIUSEPPE GHIRETTI S.R.L. si impegna ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Nei casi di interruzione provvede a fare in modo che si crei il minor disagio possibile per i Clienti.

1.3 PARTECIPAZIONE

Ciascun Cliente può formulare suggerimenti per migliorare la fornitura dei servizi. Tali segnalazioni verranno adeguatamente considerate dall'azienda che si impegna a valutare le considerazioni e metterle in atto là dove ci siano reali criticità.

1.4 CORTESIA

L'azienda impronta i suoi rapporti con i Clienti al rispetto e alla cortesia.

1.5 EFFICACIA ED EFFICIENZA

L'azienda per perseguire il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi, adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative strumentali e procedurali più funzionali allo scopo. Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473 Mail: info@ghiretti.pr.it Pec: ghirettigiuseppesrl@pec.it C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

2^ – I PARAMETRI DI QUALITÀ E GLI STRUMENTI DI VALUTAZIONE

2.1 ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. srl si impegna a:

- comunicare al Cliente le modalità di attivazione del servizio,
- attivare i servizi nelle tempistiche dichiarate
- Tenere aggiornato il cliente sull'andamento dei lavori

2.2 IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEL SERVIZIO

L'azienda si impegna a provvedere alla gestione dei guasti ed al ripristino del servizio con la massima sollecitudine, attivandosi verso i propri fornitori andando a intervenire tempestivamente. Se il guasto viene comunicato entro 12:00 può essere assolto nel pomeriggio, in caso alternativo il giorno seguente. Per quanto concerne le emergenze queste hanno la priorità rispetto alla programmazione giornaliera. Inoltre, la cessazione della luce deve essere comunicata entro il 30 di settembre del mese in corso per l'anno seguente servendosi di moduli editabili presenti sul sito internet aziendale o richiesti e forniti dall'azienda tramite email, Whats App o presso gli uffici amministrativi.

2.3 INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA



Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma
Tel. 0521 487473 Mail: info@ghiretti.pr.it Pec: ghirettigiuseppesrl@pec.it
C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648
Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. comunica ai Clienti, con i mezzi più idonei ed in modo chiaro, esaustivo, adeguato e tempestivo, le informazioni relative alla società, fornendo i contatti o informando sulla presenza di lavori in corso in siti pubblici o privati.

3^ – LA TUTELA

3.1 RAPPORTO TRA L'AZIENDA E I CLIENTI

GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. provvede alla adozione di procedure semplificate ed informatizzate delle forme di comunicazione e assicura e verifica periodicamente la chiarezza e la comprensibilità dei documenti destinati alla Clientela garantendone l'accessibilità. Inoltre, predispone le procedure interne dei propri uffici in modo da agevolare le condizioni di esercizio dei diritti dei Clienti.

L'azienda fornisce assistenza, dal lunedì al venerdì e il sabato su appuntamento, il Cliente può segnalare presso gli uffici amministrativi e degli affari generali disservizi, formulare quesiti legati ai servizi forniti, nonché avanzare eventuali proposte di miglioramento del servizio. Assicura la gratuità dell'accesso a detto servizio per le chiamate dalla propria rete attraverso il numero 0521/487473 o messaggistica WhatsApp al numero +39 3201815521 o email a info@ghiretti.pr.it

3.2 PROCEDURA DI RECLAMO

Il Cliente può presentare eventuali reclami relativi all'inosservanza delle disposizioni della presente Carta nonché dei principi enunciati attraverso email PEC, ghirettigiuseppesrl@pec.it. Una volta Via Primo Bandini, 13 – 43123 Parma

Tel. 0521 487473 Mail: info@ghiretti.pr.it Pec: ghirettigiuseppesrl@pec.it C.C.I.A.A. PR N.145136 – Reg. Soc.Trib. PR N. 11648

Cod. Fisc. E Part. IVA 00772610341

presa visione della missiva l'azienda agirà di conseguenza a seconda della tipologia di reclamo confrontandosi con il cliente.

4^ – LA PRIVACY

4.1 RISERVATEZZA DELLE INFORMAZIONI E DEI DATI

GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. garantisce che il proprio personale ed il personale di ditte da essi incaricate tratteranno come riservata ogni informazione ed ogni dato di cui a conoscenza durante o in relazione ad ogni attività inerente l'esecuzione del contratto.

Ove il Servizio prevedesse come prestazione anche quella della gestione di informazioni e dati di proprietà del Cliente, l'azienda garantisce al Cliente la riservatezza di tutti i dati gestiti. In caso di cessazione per qualunque causa del rapporto di lavoro, GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. dispone dei dati del Cliente secondo le direttive impartite dal Cliente.

Nel caso in cui il Cliente non abbia comunicato dette direttive al momento della disdetta, GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L. si riterrà libera da ogni onere e impegno connesso e/o derivante dalla gestione dei dati del Cliente.

Nel caso in cui la disdetta del contratto sia generata da GHIRETTI GIUSEPPE S.R.L., il cliente avrà 30 giorni di tempo prima della cessazione dell'erogazione dei servizi. I dati personali forniti dal Cliente sono tutelati ai sensi del D.Lgs. 196/2003 e trattati con modalità idonee a garantire la sicurezza e la riservatezza.