



toninato
impianti s.r.l.



Carta dei Servizi



TONINATO IMPIANTI Srl - Via Roma 108 - 30020 NOVENTA DI PIAVE (VE)
Tel. 0421 65095 - 0421 572969 - fax 0421 65709
Email: info@toninatoimpianti.com - Web: www.toninatoimpianti.com

Carta dei Servizi

Chi siamo

TONINATO IMPIANTI è un'azienda specializzata nella realizzazione, installazione e manutenzione di impianti idraulici, termici, a vapore, condizionamento, trattamento dell'aria, aspirazione, aria compressa, teleriscaldamento, antincendio, cogenerazione, sistemi a risparmio energetico.

L'attività è rivolta a privati, aziende ed Enti pubblici.

Storicamente l'azienda nasce nel 1968 come ditta individuale Toninato Gianfranco; diventa poi TONINATO IMPIANTI SRL, a seguito della crescita e del prestigio ottenuto negli anni.

Attualmente la società dispone di un organico interno adeguato e altamente qualificato, si avvale di collaborazioni esterne di elevata competenza ed è in grado di soddisfare qualunque richiesta impiantistica sia in ambito civile che industriale.

L'azienda offre soluzioni tecnologiche all'avanguardia e può contare su un'esperienza consolidata.

Toninato Impianti ha la propria sede a Noventa di Piave (VE) ed opera nel Nord e Centro Italia.

Tra i propri clienti annovera industrie di produzione, supermercati e centri commerciali, strutture sanitarie pubbliche e private, hotel e ristoranti, case vinicole, scuole, uffici pubblici, caserme, impianti sportivi e piscine, lavanderie industriali, cucine industriali, abitazioni.

Attualmente TONINATO Impianti ha all'attivo la realizzazione di impianti di notevole importanza, molto impegnativi dal punto di vista progettuale e costruttivo.

Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi costituisce un patto tra Toninato Impianti e i suoi Clienti. L'azienda si impegna a rispettare le specifiche caratteristiche dei servizi offerti e chiede ai propri Clienti di partecipare attivamente verificando il rispetto di quanto promesso, inviando a Toninato Impianti segnalazioni, reclami e suggerimenti che possano aiutare a migliorare il servizio erogato.

Come è Fatta

La Carta dei Servizi è suddivisa in tre parti: la prima parte riporta gli aspetti generali dell'attività aziendale, la seconda indica gli standard con cui l'azienda eroga i propri servizi e la terza parte riporta i meccanismi di tutela del Cliente.

Dove trovarla

La Carta dei Servizi è:

- consegnata a tutti i Clienti **in allegato alla proposta economica**;
- pubblicata sul sito internet aziendale **www.toninatoimpianti.com** (in corso di pubblicazione);
- consegnata, a chi la richieda, a cura dell'**Ufficio Amministrativo** di Toninato Impianti.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

Coerentemente con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, i principi fondamentali della Carta dei Servizi sono i seguenti:

Eguaglianza

Toninato Impianti, nell'erogazione dei servizi, riconosce a tutti i Clienti eguaglianza di diritti senza alcuna discriminazione di razza, sesso, lingua e religione. L'azienda s'impegna a prestare particolare attenzione, sia nel rapporto diretto sia in quello telefonico, nei confronti di soggetti portatori di handicap, anziani e cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

Imparzialità

Toninato Impianti s'impegna ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale nel rispetto delle vigenti normative.

Continuità

Toninato Impianti s'impegna a garantire la continuità, nell'ambito degli orari d'ufficio, dei servizi erogati e ad adottare forme di flessibilità nella prestazione dei servizi. Si impegna, inoltre, a ridurre al minimo i disagi dei Clienti in caso di disservizi che si verificano per cause di forza maggiore.

Partecipazione

Il Cliente ha il diritto di richiedere a Toninato Impianti le informazioni che lo riguardano, può avanzare proposte e suggerimenti ed inoltrare reclami. Il personale dell'azienda è tenuto a soddisfare le legittime richieste del Cliente o a motivare eventuali rifiuti.

Efficacia ed efficienza

Toninato Impianti s'impegna, attraverso l'adozione di opportune soluzioni tecnico-organizzative, a migliorare continuamente l'efficienza e l'efficacia dei propri servizi.

Chiarezza e comprensibilità delle comunicazioni

Nel redigere qualsiasi comunicazione nei confronti dei Clienti, l'azienda pone la massima attenzione nell'uso di un linguaggio semplice e di facile comprensione.

Qualità e ambiente

L'azienda ha ottenuto la certificazione **UNI EN ISO 9001:2000**, proseguendo un percorso evolutivo che pone ancora più attenzione alle reali esigenze del Cliente.



La Direzione aziendale ritiene che gli obiettivi principali da perseguire per un continuo miglioramento dell'andamento della Società siano la costanza di un elevato livello qualitativo del prodotto e del servizio fornito alla clientela, nonché il costante aggiornamento e miglioramento del prodotto in termini di metodi, mezzi e capacità, nel rispetto delle normative nazionali ed europee del settore, contando sull'addestramento come attività indispensabile per l'evoluzione della Società.

Inoltre l'azienda sarà attiva nel proporre nuove soluzioni alle aziende Clienti, soprattutto nel campo della manutenzione, con contratti di assistenza tipo *global service*.

Per quanto concerne le **politiche ambientali**, la Direzione di TONINATO Impianti ha deciso di conformare ogni sua scelta ed ogni attività aziendale al principio che sia possibile perseguire un tipo di sviluppo compatibile con la salvaguardia dell'ambiente ed ha conseguito la certificazione **UNI EN ISO 14001:2004**.

La gestione ambientale sarà integrata con tutte le altre attività aziendali, ed in particolare con la conduzione aziendale per la Qualità, con la quale condivide diverse procedure, e specialmente le metodologie di gestione.



Dovranno essere pienamente rispettate la sensibilità ambientalista ed ecologica di tutte le parti interessate, ed in particolare della clientela che usufruisce dei nostri servizi, nonché le esigenze della popolazione interessata all'impatto ambientale delle attività della nostra organizzazione. Con tutte queste parti la Direzione assicura la più completa apertura al dialogo ed alla collaborazione.

Il miglioramento continuo del sistema di gestione ambientale sarà assicurato anche mediante un processo di formazione continua del personale dell'azienda e dei collaboratori, e mediante la sensibilizzazione alle tematiche ambientaliste.

Saranno sostenute le azioni tendenti al riciclaggio dei rifiuti ed alla riduzione dei consumi delle energie e delle risorse, particolarmente di quelle non rinnovabili.

Standard di servizio

Di seguito sono riportate le attività principali di servizio al cliente e i relativi tempi standard di esecuzione.

ATTIVITA'	DESCRIZIONE	TEMPI DI ESECUZIONE
Consulenza	Supporto al cliente sulle scelte relative alla tipologia di impianto da realizzare e sulle soluzioni tecnologiche più idonee alle specifiche esigenze	In relazione alle richieste del cliente
Progettazione e preventivazione	Redazione di elaborati grafici con relativo dimensionamento degli impianti, relazione tecnica e stesura di computo metrico per l'elaborazione dell'offerta economica Realizzata da collaboratori esterni qualificati (studi professionali)	Dai 5 ai 20 giorni lavorativi, in relazione alla tipologia del lavoro e alla presenza di documentazione già predisposta
Esecuzione degli impianti	Segue le seguenti fasi: <ul style="list-style-type: none"> • avvio lavori • monitoraggio continuo sullo stato di avanzamento lavori • realizzazione collaudo impianti • rilascio certificato e dichiarazione di conformità • redazione, su richiesta, di disegni delle opere realizzate (<i>as built</i>) e manuali tecnici operativi 	Secondo quanto dichiarato nel contratto sottoscritto
Servizi di manutenzione, riparazione ed assistenza	Sopralluogo preliminare e elaborazione di una proposta economica e del calendario delle manutenzioni	10 giorni lavorativi dalla richiesta del cliente
	Gestione interventi di emergenza per i clienti in possesso di contratto di manutenzione	In base al livello di urgenza (vedi tabella 1)
	Riparazioni su chiamata, anche per clienti non in contratto di manutenzione	In base al tipo di intervento (vedi tabella 2)
Adeguamento degli impianti	Sopralluogo preliminare e elaborazione di una proposta economica	10 giorni lavorativi dalla richiesta del cliente
	Esecuzione della messa a norma di impianti esistenti ed eventuale miglioramento degli stessi	Secondo quanto dichiarato nel contratto sottoscritto
Servizi di informazione, relazione con il pubblico ed assistenza amministrativa al cliente	Gestione delle chiamate di informazione generale	Dal Lunedì al Venerdì, dalle 8 alle 12 e dalle 14 alle 18
	Pratiche amministrative, fatture e pagamenti	
	Segnalazione guasti	
	Gestione reclami	Vedi più avanti capitolo dedicato

TABELLA 1 – Tempi standard per gli interventi di emergenza

N.B.: i tempi riportati possono essere differenti nel caso venga stipulato un contratto di manutenzione specifico ed in relazione alla distanza dal punto di assistenza.

Intervento	Livello di priorità *	Tempi
Fughe di gas (dopo il primo intervento dei Vigili del Fuoco)	A	12-24 ore
Impianti di riscaldamento e condizionamento: centrale termica e frigorifera in blocco	A	12-24 ore
Avaria o blocco impianto pressurizzazione antincendio	A	12-24 ore
Rottura di condutture idriche	A	24 ore
Occlusione di scarichi sia verticali che orizzontali	M	24-48 ore
Blocco acqua calda nel periodo estivo	M	24-48 ore
Impianti di riscaldamento e condizionamento: perdita che non pregiudica il funzionamento dell'impianto e non provoca danni agli utenti	B	48-72 ore
Ripristino dispositivi per estinzione incendi danneggiati	M	24-48 ore

* **Livelli di priorità: A=Alta; M=Media; B=Bassa**

TABELLA 2 – Tempi standard per le riparazioni su chiamata

N.B.: i tempi riportati possono essere differenti nel caso venga stipulato un contratto di manutenzione specifico ed in relazione alla distanza dal punto di assistenza.

Intervento	Tempi
Impianti idrico-sanitari: eliminazione di piccole perdite da rubinetti, valvole e simili (congegni di arresto)	entro 10 giorni
Impianti di riscaldamento e condizionamento: perdita lieve anche di valvola, radiatore o condizionatore	entro 10 giorni
Esecuzione di verifiche su segnalazione dell'utente di anomalie nella temperatura d'ambiente	entro 10 giorni
Sostituzione di accessori non essenziali al funzionamento degli apparati	entro 20 giorni



Rapporti con i clienti e informazioni

Toninato Impianti assicura ai Clienti un contatto costante e diretto, tramite i seguenti canali di comunicazione:

- apertura della propria sede al pubblico con i seguenti orari:
 - dal **lunedì** al **venerdì**, dalle **8** alle **12** e dalle **14** alle **18**
 - gli uffici sono situati in **Via Roma 108 – Noventa di Piave (VE)**
- contatto **telefonico**, negli orari d'ufficio, ai numeri **0421 65095** e **0421 572969**
- ricevimento **fax** al numero **0421 65709**
- contatto **email** all'indirizzo **info@toninatoimpianti.com**
- informazioni generali sul sito **www.toninatoimpianti.com**

Il personale di Toninato Impianti presente nei cantieri è dotato di tesserino di riconoscimento (con nome, fotografia e nominativo dell'azienda) come previsto dal DL 4/7/06 n. 223.

Toninato Impianti cura la formazione costante del proprio personale affinché adotti verso il Cliente comportamenti professionali che facilitino la comunicazione e rendano il Cliente più informato e consapevole dei propri diritti e doveri.

Valutazione della qualità dei servizi e soddisfazione del cliente.

Toninato Impianti è attenta al livello di qualità dei propri servizi e si impegna a misurare costantemente le proprie prestazioni così come il gradimento riscosso presso i Clienti. Questo secondo aspetto è analizzato attraverso indagini riguardanti i principali aspetti dei servizi offerti.

In particolare l'azienda effettua periodicamente indagini telefoniche relative ad un campione significativo di Clienti. Ai Clienti committenti è inviato a fine lavori un questionario che deve essere restituito all'azienda, debitamente compilato.

Gestione dei reclami

Qualora il cliente ritenga che Toninato Impianti non stia rispettando i principi o gli standard contenuti nella Carta dei Servizi, può presentare un reclamo o avanzare un suggerimento con diverse modalità: per telefono, fax, email o per posta ai recapiti indicati in precedenza.

Il reclamo, oltre che un'opportunità per rimediare a un disservizio, è una risorsa di cui Toninato Impianti intende avvalersi costantemente, per migliorare le proprie prestazioni.

L'azienda s'impegna a fornire una risposta esaustiva ai reclami dei clienti, anche telefonica, entro un tempo massimo di 15 giorni dal loro ricevimento.

Nel caso di reclamo scritto o contenzioso, i tempi sono di 30 giorni per una risposta scritta o comunque quelli previsti dalla normativa vigente in materia.

Validità della Carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi entra in vigore dal 1 aprile 2007, è soggetta a revisione ed è valida fino a successive eventuali variazioni o conferme degli standard di servizio, presenti nelle edizioni successive