

## CARTA DEI SERVIZI

### INDICE

<b>Premessa</b> .....	3
<b>PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	4
1. Principi fondamentali. ....	4
1.1. Eguaglianza. ....	4
1.2. Imparzialità. ....	4
1.3. Continuità. ....	4
1.5. Efficienza ed efficacia. ....	5
<b>PARTE SECONDA – CONTATTI E INFORMAZIONI AL CLIENTE</b> .....	5
2. Modalità per contattare l'azienda. ....	5
3. Informazione. ....	6
4. Comportamenti del personale S&W. ....	6
5. Grado di soddisfazione dei clienti. ....	6
<b>PARTE TERZA – INDICATORI E STANDARD DI QUALITA'</b> .....	7
6. Indicatori di qualità. ....	7
7. Standard generali e specifici di qualità. ....	7
7.1. Tempo per l'attivazione di un nuovo servizio. ....	7
7.2. Continuità del servizio. ....	7
7.3. Tempi di risposta ai reclami e alle richieste scritte del cliente. ....	8
7.4. Tempo di fatturazione. ....	8
7.5. Tempo di rettifica nella fatturazione. ....	8
7.6. Modalità di calcolo dei consumi. ....	8
7.7. Reperibilità. ....	8
7.8. Tempi di intervento. ....	8
7.9. Tempi di risoluzione del guasto. ....	8
7.10. Durata delle sospensioni. ....	8
<b>PARTE QUARTA – STRUMENTI DI TUTELA</b> .....	9
8. Modalità di presentazione dei reclami. ....	9



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcoope](mailto:serviceandwork@pec.confcoope)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

9. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni. ....	9
10. Risoluzione delle controversie.....	9
11. Validità della Carta dei Servizi e variazioni. ....	10



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

### **Premessa**

La Società Cooperativa Sociale Service & Work (di seguito anche S&W) adotta la presente Carta dei Servizi (di seguito anche Carta) in ottemperanza a quanto disposto dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 e dalla delibera n. 179/03/CSP dell’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni. Attraverso la Carta, S&W intende garantire il rispetto di standard sia generali che specifici di qualità nella fornitura dei servizi erogati. La Carta garantisce agli utenti la disponibilità di informazioni chiare e complete in ordine alle caratteristiche della fornitura dei servizi da parte di S&W, nonché in ordine agli impegni assunti dall’operatore e ai correlativi diritti del cliente, il tutto finalizzato al perseguimento di obiettivi di trasparenza nei rapporti e di massimizzazione del grado di soddisfazione del cliente. La Carta si articola in quattro parti: la prima volta all’enunciazione dei principi fondamentali che ispirano l’attività di S&W, la seconda volta all’illustrazione delle modalità per consentire di contattare l’azienda e all’informazione del cliente, la terza tesa all’individuazione degli standard sia generali che specifici di qualità cliente, ed infine la quarta, relativa agli strumenti di tutela a disposizione degli utenti per garantire l’effettivo rispetto degli standard e più in generale della presente Carta, che si concentra nello specifico sul Servizio TELLIS, nuovo interpretariato digitale e telefonico tra persone sorde e udenti, fornito dalla S&W a livello italiano.

*Si specifica che i beneficiari diretti del servizio TELLIS sono tutte le persone sorde o ipoacusiche, con disabilità sensoriale uditiva riconosciuta ai sensi della Legge 381/70 e/o Legge 104/92, sia italiane sia straniere; TELLIS è infatti molto utile anche alle persone sorde straniere che, tramite i video-interpreti del servizio, eventualmente coadiuvati in tempo reale via video da mediatori sordi professionisti, possono comunicare con gli interlocutori udenti, parimenti ai sordi italiani.*

*Tra i beneficiari indiretti del servizio possiamo annoverare, complessivamente, tutte le persone udenti (di enti pubblici e privati) che necessitano di comunicare, a livello nazionale italiano, con le persone sorde.*



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

## **PARTE PRIMA – PRINCIPI FONDAMENTALI**

### 1. Principi fondamentali.

S&W offre molteplici servizi per l'accessibilità comunicativa delle persone sorde nella vita quotidiana, tra cui servizi di video-interpretariato e traduzioni in LIS per videoguide, con editing video e sottotitolazione, ispirando la propria attività ai principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

#### 1.1. Eguaglianza.

S&W assicura e garantisce l'eguaglianza di trattamento dell'utenza, senza distinzioni dipendenti da differenze di sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche. S&W si impegna, inoltre, a prestare particolare attenzione affinché venga garantita parità d'accesso ed eguaglianza d'uso dei servizi alle persone disabili e agli anziani, nonché più in generale a favorire l'eliminazione delle barriere alla comunicazione.

#### 1.2. Imparzialità.

Nei rapporti con gli utenti S&W si attiene al rispetto dei principi di obiettività, giustizia ed imparzialità e sulla base di tali principi debbono interpretarsi le clausole contenute nelle condizioni generali di contratto.

#### 1.3. Continuità.

I servizi saranno erogati in modo regolare, continuo e senza interruzioni, fatta eccezione per quelle dovute ad interventi di manutenzione e riparazione, nonché a quelle dovute a caso fortuito o a cause di forza maggiore. S&W informerà con congruo anticipo e con mezzi adeguati l'esecuzione di interventi di manutenzione programmata, con indicazione della durata dell'interruzione e delle modalità per ottenere informazioni ed assistenza.

#### 1.4. Partecipazione.

S&W privilegia e favorisce l'interazione con i propri clienti al fine di garantire trasparenza e miglioramento dei servizi. Agli utenti è garantito l'accesso alle informazioni che li riguardano, secondo modalità, termini e limitazioni previsti dalla presente Carta e dalla normativa vigente, nonché l'esercizio dei propri diritti in materia di trattamento dei dati personali, sulla base di quanto disposto dal Regolamento Europeo 2016/679 (Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati – "GDPR") e dal D.lgs. 196/2003 e successive modificazioni. Gli utenti



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

potranno presentare osservazioni e suggerimenti, che l'azienda si impegna a prendere in considerazione e a riscontrare tempestivamente.

#### 1.5. Efficienza ed efficacia.

S&W opera per migliorare progressivamente l'efficacia e l'efficienza della propria attività e a tal fine adotterà le soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali ritenute più idonee allo scopo.

## **PARTE SECONDA – CONTATTI E INFORMAZIONI AL CLIENTE**

### 2. Modalità per contattare l'azienda.

Il Cliente interagisce con S&W per richiedere i seguenti servizi:

- nuove forniture di servizi;
- nuovi contratti;
- variazioni di forniture su contratti esistenti;
- disdette;
- interventi di manutenzione, supporto tecnico e consulenza;
- informazioni e reclami;
- pagamenti fatture;
- addebiti per servizi richiesti;
- reclami e rimborsi:
  - presso la sede della S&W
  - tramite posta elettronica
  - tramite videochiamata all'azienda

Per facilitare l'accesso ai servizi, per segnalare guasti, per richiedere informazioni, avanzare reclami, S&W mette a disposizione:

- Casella di posta elettronica, [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com).
- Il sito internet, [www.serviceandwork.com](http://www.serviceandwork.com), in cui è possibile trovare le informazioni sull'azienda.
- Il sito internet, [www.servizio-tellis.com](http://www.servizio-tellis.com), in cui è possibile trovare le informazioni dettagliate sul servizio TELLIS di interpretariato digitale e telefonico, oltre che i moduli necessari all'invio delle varie richieste.



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

### 3. Informazione.

S&W fornisce, oltre alle informazioni previste dalla vigente normativa, una continua, chiara, e completa informazione ai Clienti circa:

- le caratteristiche e la struttura dell'azienda;
- le caratteristiche dei servizi erogati;
- le modalità di erogazione del servizio;
- le condizioni di fornitura;
- le modalità di fatturazione.

S&W informa i clienti utilizzando modalità diverse, in particolare:

- il Contratto di Licenza con l'Utente Finale relativo al servizio, in occasione dell'accettazione del medesimo, in fase di installazione dell'app del servizio TELLIS (software disponibile gratuitamente per cellulari, tablet, computer – sistemi operativi iOS, Android, Windows, Macintosh);
- pubblicazione nel sito web [www.servizio-tellis.com](http://www.servizio-tellis.com) della privacy policy (<https://www.servizio-tellis.com/privacy/>) e dell'app policy (<https://www.servizio-tellis.com/privacy-app-tellis/>), relativamente all'erogazione del servizio TELLIS;
- informa il cliente sulle procedure di pagamento, tramite le apposite sezioni del sito web [www.servizio-tellis.com](http://www.servizio-tellis.com);
- attraverso vari mezzi di comunicazione per informare i clienti sulle attività e sugli eventi che è utile e/o necessario che i clienti conoscano con la massima tempestività;
- tramite la pubblicazione dei contenuti sui siti internet: [www.serviceandwork.com](http://www.serviceandwork.com) e [www.servizio-tellis.com](http://www.servizio-tellis.com).

### 4. Comportamenti del personale S&W.

Tutto il personale di S&W, nei rapporti con i clienti, deve avere rispetto e cortesia ed agevolare gli stessi nell'esercizio dei diritti e dell'adempimento degli obblighi.

### 5. Grado di soddisfazione dei clienti.

S&W rileva il grado di soddisfazione dei clienti a fronte dei servizi erogati e valuta eventuali variazioni nelle aspettative sui servizi stessi, analizzando:

- le informazioni raccolte dai contatti con i clienti;
- i contenuti dei reclami pervenuti;
- le indagini demoscopiche opportunamente promosse.

Sulla base delle attività precedenti, S&W si impegna a:

- verificare costantemente la qualità dei servizi erogati e valutare il grado di soddisfazione dei clienti;



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcoopei.it](mailto:serviceandwork@pec.confcoopei.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

- definire un piano di miglioramento della qualità dei servizi erogati modificando i processi aziendali e, ove possibile, migliorando gli standard correnti.

### **PARTE TERZA – INDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ**

#### 6. Indicatori di qualità.

S&W individua i seguenti indicatori generali e specifici di qualità dei servizi:

- Tempo per l'attivazione del servizio;
- Continuità del servizio;
- Tempi di risposta ai reclami e alle richieste scritte del cliente;
- Tempi di fatturazione;
- Tempo di rettifica di fatturazione;
- Modalità di calcolo dei consumi;
- Reperibilità;
- Tempi di intervento a seguito di richiesta di manutenzione;
- Tempi di risoluzione del guasto;
- Durata delle sospensioni.

#### 7. Standard generali e specifici di qualità.

S&W stabilisce i seguenti standard generali e specifici di qualità, intendendosi per standard generali quelli relativi al complesso delle prestazioni offerte da S&W, e per standard specifici quelli relativi a ciascuna delle singole prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto. Gli standard definiti in questo paragrafo riguardano le durate delle attività che caratterizzano il rapporto contrattuale con il cliente nell'intero corso del contratto dall'attivazione di un nuovo servizio alla cessazione della sua fornitura. Gli standard temporali riportati devono considerarsi al netto di eventi non direttamente dipendenti da S&W.

##### 7.1. Tempo per l'attivazione di un nuovo servizio.

Non oltre 7 (sette) giorni dalla richiesta.

##### 7.2. Continuità del servizio.

Il servizio è sempre raggiungibile, tranne nei periodi di manutenzione e per interruzioni dovute a cause di forza maggiore, o per mancanza di connessione internet da parte dell'utente.



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

7.3. Tempi di risposta ai reclami e alle richieste scritte del cliente.

A fronte di ogni reclamo o comunque di richiesta scritta, S&W si impegna a riferire, con comunicazione motivata, il risultato degli accertamenti entro un tempo massimo di 30 (trenta) giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo.

7.4. Tempo di fatturazione.

S&W invierà le fatture entro il mese successivo all'avvenuto pagamento.

7.5. Tempo di rettifica nella fatturazione.

Qualora vengano commessi errori in eccesso o in difetto nella fatturazione, S&W provvede d'ufficio alla correzione degli stessi, alla rettifica della fatturazione e all'emissione dei corrispondenti addebiti o accrediti entro 20 (venti) giorni dall'accertamento dell'errore. Nel caso in cui l'errore venga segnalato dal cliente, sarà provveduto entro 30 (trenta) giorni dalla comunicazione del cliente.

7.6. Modalità di calcolo dei consumi.

Attraverso la piattaforma/software TELLIS, il conteggio dei minuti avviene in tempo reale e in maniera automatica, calcolando il tempo di interazione dell'utente con il video-interprete.

7.7. Reperibilità.

L'azienda garantisce la disponibilità di un servizio di reperibilità dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi e le chiusure feriali) dalle ore 8:00 alle ore 18:00 al fine di assicurare un pronto intervento in caso di situazioni particolarmente critiche. Per contattare l'azienda, si rimanda al sito internet [www.serviceandwork.com](http://www.serviceandwork.com)

7.8. Tempi di intervento.

2 ore dalla segnalazione a seguito di richiesta per situazioni particolarmente critiche.

7.9. Tempi di risoluzione del guasto.

Sono previsti, per i principali servizi standard, livelli di gravità del guasto che possono garantire come target time per la risoluzione del disservizio, da un minimo di 4 ore a un massimo di 72 ore dal primo intervento al netto di eventi non direttamente dipendenti da S&W. E' inteso che queste rappresentano tempistiche di riferimento e S&W si impegna a ridurre al minimo indispensabile il rientro del disservizio sui clienti.

7.10. Durata delle sospensioni.



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557



S&W garantisce la messa in atto di procedure tecniche finalizzate a evitare interruzioni di erogazione e laddove esse comunque si verificano, a rendere minimi i tempi di riattivazione. Ove siano necessari interventi programmati di manutenzione che comportino interruzioni complete del servizio, S&W provvede a informare il cliente mediante comunicazione via posta elettronica o tramite videomessaggi diffusi con almeno 24 ore di anticipo.

#### **PARTE QUARTA – STRUMENTI DI TUTELA**

##### 8. Modalità di presentazione dei reclami.

I reclami possono essere presentati dal Cliente:

- per posta elettronica ai seguenti indirizzi: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com) oppure [info@servizio-tellis.com](mailto:info@servizio-tellis.com);
- compilando il modulo “Contattaci” presente nel sito web [www.servizio-tellis.com](http://www.servizio-tellis.com);
- tramite videochiamata diretta all’assistenza clienti - “Info LIS” - dal sito web [www.servizio-tellis.com](http://www.servizio-tellis.com) oppure dall’app TELLIS.

##### 9. Rimborso per il mancato rispetto degli impegni.

Qualora il cliente rilevi il mancato rispetto degli standard garantiti da S&W, dovrà far pervenire la segnalazione scritta al Servizio Clienti S&W. S&W provvederà entro 30 (trenta) giorni agli accertamenti necessari per verificare l’accaduto e invierà risposta scritta al cliente.

##### 10. Risoluzione delle controversie.

I clienti possono rivolgersi all’Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni per segnalare presunte violazioni delle norme contrattuali o di altre norme vigenti compilando l’apposita modulistica disponibile sul sito ufficiale dell’AGCOM [www.agcom.it](http://www.agcom.it). Per ulteriori informazioni si rinvia all’indirizzo [http://www.agcom.it/provv/d\\_182\\_02\\_CONS.htm](http://www.agcom.it/provv/d_182_02_CONS.htm), contenente il testo integrale della Del. 182/02/CONS (“Adozione del regolamento concernente la risoluzione delle controversie insorte nei rapporti tra organismi di telecomunicazioni e utenti”), nonché alle condizioni generali di contratto, le quali prevedono procedure di conciliazione preventiva.



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557

#### 11. Validità della Carta dei Servizi e variazioni.

Tutti gli standard di qualità dei servizi contenuti nella presente Carta sono da ritenersi validi in condizioni di normalità, condizioni da intendersi non sussistenti in presenza di situazioni straordinarie quali, ad esempio: eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità Pubblica. La presente Carta è soggetta alle variazioni che dovessero essere imposte da sopravvenute leggi o provvedimenti delle Autorità competenti. S&W, nel caso in cui intenda variare e/o integrare una o più parti della presente Carta, ne darà informazione ai clienti con almeno 30 (trenta) giorni di anticipo rispetto alla loro applicazione, attraverso apposita comunicazione.

***Documento aggiornato al 15/04/2024***



Sede: Via Bastione, 13 – 48121 Ravenna  
tel. 340 3565206 - 346 3433969  
email: [info@serviceandwork.com](mailto:info@serviceandwork.com)  
email pec: [serviceandwork@pec.confcooperativa.it](mailto:serviceandwork@pec.confcooperativa.it)  
Cod.Fisc.- N°Reg.Impr. 02278550393  
N°R.E.A. 187557