

# LA CARTA DEI SERVIZI DI SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A.

## INDICE

1. SIRM e la Carta dei Servizi .....	2
2. Chi siamo .....	2
3. I nostri principi .....	3
4. I nostri impegni .....	4
5. I nostri standard di qualità .....	5
6. Gestione reclami .....	6
7. Come contattarci .....	6
8. SIRM a tutela dei clienti .....	7
8.1 I Clienti con bisogni speciali.....	7
8.2 L'ambiente .....	7

La Carta dei servizi è un documento fornito ai propri utenti.

In esso sono descritti finalità, modi, criteri e strutture attraverso cui il servizio viene attuato, diritti e doveri, modalità e tempi di partecipazione, procedure di controllo che l'utente ha a sua disposizione.

La Carta è lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza,

attraverso la esplicita dichiarazione dei diritti e dei doveri sia del personale, sia degli utenti.

Si ispira agli articoli 3, 30, 33, 34 della Costituzione Italiana, che sanciscono e tutelano il rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, tutela della dignità della persona, e che vietano ogni forma di discriminazione basata sul sesso, sull'appartenenza etnica, sulle convinzioni religiose, e impegna tutti gli operatori e la struttura nel rispetto di tali principi.

## **1. SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A. e la Carta dei Servizi**

La Carta dei Servizi di SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A (o piu' brevemente SIRM) recepisce le delibere dell' Autorità per le Garanzie nelle comunicazioni n. 179/03/CSP e n. 254/04/CSP, in materia di qualità e carte dei Servizi di TLC, ed è indirizzata a tutta la clientela.

Attraverso di essa intendiamo prevedere 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 ed esigenze della clientela.

Alla Carta dei Servizi si affiancano le Condizioni Generali di Abbonamento, che disciplinano i rapporti contrattuali in essere con la nostra Clientela.

La Carta è pubblicata sul sito [www.sirmspa.it](http://www.sirmspa.it).

Il nostro Servizio Clienti è a vostra disposizione per ogni tipo di informazione legata alla Carta dei Servizi, nonché per formulare suggerimenti e prospettare osservazioni per migliorare la qualità del servizio, per fornire ogni altra informazione di natura commerciale su prodotti e servizi, per fornire informazioni in merito a norme o specifiche tecniche in base a cui sono forniti i servizi di TLC e le prestazioni supplementari.

## **2. Chi siamo**

SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A. è presente in Italia nel mercato delle telecomunicazioni in ambito marittimo.

La sede legale è in Via Fiumicello, 7- 80142 - Napoli.

Per ricevere maggiori informazioni su SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A è a disposizione della clientela il sito web [www.sirmspa.it](http://www.sirmspa.it) oppure è possibile scrivere

alle nostre sedi SIRM.

La nostra missione è di essere un operatore di telecomunicazioni competitivo per un mercato globale.

Vogliamo, quindi, fornire servizi di comunicazione sempre più evoluti ed interessanti per il mercato nazionale e internazionale, contribuendo, con la diffusione delle nuove tecnologie, allo sviluppo dell'intero Sistema Paese a cui garantiamo inoltre la fornitura del servizio universale.

La soddisfazione del Cliente è al centro dei valori aziendali e la nostra società e l'intera organizzazione sono proiettate verso il mercato.

### **3. I nostri principi**

Al fine di fornirvi costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità; ecco cosa significano per noi questi principi:

#### **Trasparenza, chiarezza e tempestività**

Adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente e a tutti i Clienti facendo sì che tutte le informazioni vengano diffuse secondo questi principi, e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti, chiare ed equilibrate.

#### **Partecipazione**

Ci impegniamo a soddisfare le vostre esigenze raccogliendo suggerimenti e proposte su come migliorare i nostri servizi e la stessa Carta dei Servizi. A tal proposito SIRM intrattiene inoltre rapporti di collaborazione e confronto con alcune tra le principali Associazioni dei Consumatori.

#### **Continuità**

Nel rispetto reciproco delle regole, i servizi sono assicurati in maniera ininterrotta, salvo i necessari interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria.

#### **Efficienza ed efficacia**

L'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle vostre

esigenze, anche attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche e organizzative.

### **Obiettività e giustizia**

Le nostre clausole contrattuali di fornitura dei servizi sono ispirate alla realizzazione di tali principi.

### **Uguaglianza e imparzialità**

Forniamo i nostri servizi indistintamente a tutti i Clienti, senza alcuna discriminazione, sull'intero territorio nazionale.

### **Cortesìa e disponibilità**

I nostri operatori e tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le vostre esigenze mettendo la massima attenzione all'ascolto costante delle vostre richieste.

## **4. I nostri impegni**

SIRM - SOCIETÀ ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A, società del Gruppo ITS impegnata nello Sviluppo ed erogazione di soluzioni integrate, servizi tecnologici e sistemi di comunicazione satellitare e di navigazione nel settore marittimo, fa di esperienza, professionalità, capacità progettuale e vocazione all'innovazione, i propri punti di forza.

In questo contesto, lo sviluppo del Business, ottenuto attraverso un forte orientamento verso i Clienti e attraverso l'eccellenza nella qualità e l'innovazione nelle soluzioni offerte, unito a una efficace gestione delle risorse, interne o esterne che siano, è il fondamento della nostra esistenza e consente di soddisfare le aspettative di azionisti, partner, personale, clienti ed utenti.

Presupposti per tali obiettivi sono una puntuale definizione dei compiti e delle responsabilità, la cooperazione di tutti, l'impegno verso il miglioramento continuo, la sensibilità al Mercato, la comunicazione, uniti all'attenzione alle risorse umane ed alla corretta gestione economica delle attività.

L'attuazione di questa Politica è impegno dei responsabili e, nell'ambito dei propri compiti, di ciascun addetto di SIRM, sia per sviluppare le linee strategiche dell'Azienda, per il raggiungimento degli obiettivi di business ed il soddisfacimento dei Clienti e di tutte le parti interessate, che per migliorare i processi mantenendo sempre il Sistema Qualità conforme agli standard ISO 9000.

## **5. I nostri standard di qualità**

SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A è certificata ISO 9001:2008 (ISO 9001:2000 da dicembre 2007; nel 2009 ci siamo certificati secondo la nuova edizione della Norma).

La pianificazione del sistema di Gestione per la Qualità, e dei programmi di miglioramento, viene definita dalla Direzione, coadiuvata da AQ.

La Direzione identifica e pianifica le risorse necessarie per raggiungere gli obiettivi definiti per la qualità in modo coerente con i requisiti del Sistema di gestione per la qualità, considerando:

- Le esigenze e le aspettative dei Clienti
- I processi aziendali
- Le risorse necessarie
- L'esigenza di miglioramento continuo
- La valutazione dei rischi, ed il loro controllo

L'Alta Direzione, supportata da AQ, insieme con i responsabili delle Funzioni Aziendali verifica con periodicità annuale, o comunque in presenza di rilevanti modifiche organizzative o di altri eventi significativi, la rispondenza del sistema di Gestione per la Qualità ai principi espressi nella politica della qualità ed agli obiettivi per la qualità, la sua adeguatezza ed efficacia nel soddisfare i requisiti della Norma e le aspettative dei Clienti, le opportunità per il miglioramento.

In sede di Riesame della Direzione, l'Azienda definisce, o aggiorna, gli obiettivi e le metriche di processo; in tale contesto, sono innanzitutto definiti, per i processi ritenuti fondamentali per l'efficienza / efficacia e per il miglioramento continuo:

- gli indicatori di processo
- i punti di misura
- le responsabilità

Sono quindi stabiliti, o aggiornati, gli obiettivi e le metriche; gli scostamenti tra i valori osservati / misurati e gli obiettivi precedentemente stabiliti sono oggetto di analisi per l'individuazione delle cause di tali scostamenti.

Infine, vengono decise, ed avviate, le appropriate azioni di miglioramento.

La soddisfazione del Cliente è monitorata, nei termini operativi definiti in sede di Riesame della Direzione, con:

- Analisi dei service report / satisfaction form (documenti redatti da AT&P e

controfirmati dal cliente per l'erogazione dei servizi)

- Audit periodici presso i clienti, da parte dei commerciali, con la compilazione di appositi questionari: "rilevazione customer satisfaction"
- Eventuali altri feedback ottenuti da parte di responsabili aziendali

## **6. Gestione reclami**

I reclami sono trattati come segue.

La Funzione CC (Customer Care) di AMM&P raccoglie le segnalazioni riferibili a reclami-cliente provenienti da qualsiasi Funzione ed attiva una "flag" di allarme nell'anagrafica-cliente, sotto il sistema informativo aziendale "Escala"; quindi, si fa carico di risolvere direttamente il reclamo, ove questo sia possibile con chiarimenti o altro.

Se la questione viene tempestivamente risolta, CC cancella la flag di allarme.

Altrimenti, CC interessa AQ nell'apertura di una formale "non conformità", che viene trattata come da relativa procedura.

Il motivo per cui questi compiti sono allocati presso AMM&P è che, secondo esperienza, la maggior parte dei reclami concerne aspetti di carattere amministrativo.

## **7. Come contattarci**

Siamo a disposizione per fornirti ogni informazione e supporto necessario.

Servizio Assistenza Tecnica:

Tel.: 06.54515299

Fax: 06.65451226

Oppure contattaci via mail, selezionando l'oggetto della comunicazione

- **Assistenza tecnica/service:** [service@sirmspa.it](mailto:service@sirmspa.it)
- **Carte nautiche:** [carte.nautiche@sirmspa.it](mailto:carte.nautiche@sirmspa.it)
- **Communications:** [communication@sirmspa.it](mailto:communication@sirmspa.it)
- **Customer care:** [customer\\_care@sirmspa.it](mailto:customer_care@sirmspa.it)
- **Marketing:** [marketing@sirmspa.it](mailto:marketing@sirmspa.it)

- **Purchase:** [purchase@sirmspa.it](mailto:purchase@sirmspa.it)
- **Sales:** [sales@sirmspa.it](mailto:sales@sirmspa.it)

## **8. SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A a tutela dei clienti**

### **8.1 I Clienti con bisogni speciali**

Sotto la terminologia "progettazione", in SIRM sono comprese attività di differente contenuto e complessità, in relazione alle esigenze-cliente.

Nei casi più semplici, le esigenze del cliente possono essere soddisfatte individuando sul Mercato componenti di nuovo utilizzo; oppure, con composizione (o riconfigurazione) di servizi / prodotti costituenti la offerta commerciale standard, o acquisibili dal Mercato senza particolari elementi di rischio.

In questi casi, gli output della progettazione sono esclusivamente l'elenco parti, valorizzato insieme alla mano d'opera necessaria in erogazione; si parla in tal caso di "progettazione standard".

In altri casi, la composizione del sistema si presenta complessa o articolata, o può richiedere l'utilizzo di competenze esterne alla organizzazione, o può comportare elementi di rischio; si parla in tal caso di "progettazione innovativa".

Le modalità per la "progettazione innovativa" sono regolate da una apposita procedura del Sistema di Gestione per la Qualità.

### **8.2 L'ambiente**

SIRM - SOCIETA' ITALIANA RADIO MARITTIMA S.p.A fa parte del Gruppo ITS, da sempre impegnato nel rispetto dell'ambiente e nel perseguimento di sviluppi ambientalmente compatibili.

Il Gruppo ITS sta procedendo alla progressiva certificazione delle sue sedi, secondo gli standard ISO 14001:2004.

La Politica di Gruppo ITS per l'Ambiente si fonda sul senso di responsabilità indispensabile per rendere compatibili lo sviluppo aziendale ed il rispetto per l'ambiente, raccogliendo le

esigenze non solo dei nostri collaboratori e dei nostri clienti ma, più in generale, della Comunità.

Nell'attuazione di questa Politica, siamo impegnati a gestire i nostri siti tenendo conto del contesto sociale, economico ed ambientale nel quale operiamo al fine di garantire, oltre alla conformità ai requisiti di legge, il continuo controllo e miglioramento delle nostre prestazioni ambientali e la prevenzione di possibili cause di inquinamento derivanti dalle nostre attività.