

## PRICE • Carta dei Servizi

### 1. La Carta dei Servizi (per brevità CdS)

S.C.I. srl è la Società che ha progettato il sistema PRICE di cui detiene anche la titolarità del marchio e la relativa proprietà intellettuale. Questo documento – denominato Carta dei Servizi – è rivolto all'utente del sistema PRICE ed ha la funzione di fissare i principi e le regole tra "erogatore del servizio" (S.C.I. srl) e "fruitore del servizio" (il cliente che acquista uno o più pacchetti di servizi "visibilità", "abbonamento", "pubblicità"). Pertanto, essa è parte integrante del contratto.

Il sistema PRICE è un servizio di "banca dati" che può coinvolgere a diversi livelli utenti privati e pubblici, Enti, Ordini e Collegi professionali, Associazioni, Università, ecc.: i rapporti costituiti con o tramite essi non comportano un impegno diretto degli stessi, essendo unica referente per la fornitura dei servizi la S.C.I. srl.

La CdS vuole essere uno strumento in grado di sintetizzare gli impegni che S.C.I. srl – tramite il portale [www.ct.infoprice.eu](http://www.ct.infoprice.eu) – si assume nei confronti degli utenti. Ai sensi della normativa vigente, nella Carta dei Servizi sono indicati gli obiettivi di qualità dei servizi per l'anno in corso. Inoltre, saranno verificati periodicamente i risultati raggiunti in relazione agli indicatori di qualità dei propri servizi.

**La CdS è disponibile unitamente alla modulistica contrattuale e all'informativa privacy prevista dal D.Lgs 196/2003 consegnata ai clienti che effettuano l'acquisto di un pacchetto "visibilità", "abbonamento", "pubblicità".** La Carta dei Servizi è disponibile in formato cartaceo presso le sedi in Catania di: Camera di Commercio, Ordine degli Ingegneri, Ordine degli Architetti, Collegio dei Geometri, Collegio dei Periti industriali, Ordine dei Dottori Agronomi e Dottori Forestali, Ordine dei Geologi, Collegio dei Periti Agrari. Inoltre, può essere scaricata dal sito [www.ct.infoprice.eu](http://www.ct.infoprice.eu) solo previo abbonamento.

\*

### 2. I Principi

S.C.I. srl ha progettato e implementato il sistema PRICE con l'obiettivo di fornire uno strumento utile e di facile consultazione, indirizzato ai bisogni degli operatori del settore costruzioni della provincia di Catania. Il costante aggiornamento ed ampliamento dei dati rendono il sistema PRICE orientato al **miglioramento continuo**. Trattandosi di un servizio telematico costruito sulle reali esigenze del settore costruzioni, la S.C.I. srl ha come finalità quella di soddisfare per quanto possibile le richieste dei propri clienti; per questo motivo, essi sono invitati ad avanzare suggerimenti che saranno seriamente presi in considerazione per migliorare la qualità dei servizi forniti.

**Il rispetto del Cliente** è condizione fondamentale del rapporto. Pertanto i principi elencati nella Cds sono garantiti da S.C.I. srl in ogni fase del rapporto contrattuale (commerciale, tecnica, amministrativa, assistenza) attraverso procedure certificate ISO 9001:2008. L'operato di ogni singolo addetto deve essere rivolto al soddisfacimento di tale obiettivo, secondo la logica per la quale "il Cliente viene prima del Contratto".

S.C.I. srl fornisce i propri servizi rispettando i principi di uguaglianza dei diritti senza discriminazioni riguardo a sesso, razza, lingua, religione e opinioni politiche, ispirando i propri comportamenti nei confronti dei clienti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

**Il rapporto con gli utenti è incentrato** su principi di correttezza e trasparenza. A tale proposito S.C.I. srl si impegna a far interagire gli operatori del settore costruzioni mediante la piattaforma telematica PRICE nel rispetto delle normative sulla corretta informazione, la libera concorrenza, la riservatezza dei dati.

Sul sito [www.ct.infoprice.eu](http://www.ct.infoprice.eu) vengono pubblicati i prezzi dei materiali per le costruzioni operati da produttori e rivenditori della provincia di Catania. Essi forniscono i propri cataloghi dei prodotti, corredati di schede tecniche e prezzi. Tali dati vengono caricati a sistema secondo la procedura indicata nella **tabella 1**: si faccia riferimento ai termini contrattuali per lo standard di servizio previsto nei vari pacchetti.

Tabella 1 - Principi di erogazione del servizio "pacchetti visibilità"

Azione	Procedura	Tempi e modalità di elaborazione	Verifiche interne e validazione	Tempi di pubblicazione
Caricamento informazioni azienda (produttore/rivenditore).	I dati vengono raccolti da addetti commerciali (account-manager* e/o CRM manager**).	5 giorni lavorativi.	Approvazione dell'anteprima di pubblicazione.	2 giorni lavorativi.
Caricamento schede-tecniche prodotto e relativi prezzi***.	L'ufficio tecnico di S.C.I. srl provvede al caricamento dei dati.	Per ogni modulo di 500 referenze è previsto un tempo di elaborazione pari a 10 giorni lavorativi.  I costi dei vari pacchetti sono relazionati al "nomenclatore" dei materiali per le costruzioni della Regione Sicilia, pari a circa 3.000 articoli. L'elenco è consultabile liberamente sul sito <a href="http://www.ct.infoprice.eu">www.ct.infoprice.eu</a> . Con costi aggiuntivi, è previsto l'inserimento di ulteriori articoli (moduli di 250 referenze).	Approvazione dell'anteprima di pubblicazione.  Il Cliente approva l'anteprima schede-prezzi (in assenza di risposta dopo 48 ore si intendono accettati) che viene sottoposta a validazione del Comitato Tecnico Scientifico.	5 giorni lavorativi (dopo l'approvazione e del Comitato Tecnico-Scientifico).
Aggiornamento schede-tecniche prodotto e relativi prezzi***.	L'ufficio clienti (CRM) provvede ad informare i clienti circa l'aggiornamento periodico delle informazioni azienda, schede e prezzi.	L'aggiornamento dei dati è trimestrale.  La richiesta di aggiornamento viene inoltrata al cliente per e-mail giorno 1 e giorno 7 del mese in cui avverrà la successiva pubblicazione. In assenza di risposta entro le 48 ore dall'ultima richiesta il prezzo si intende confermato.  Il cliente dovrà comunicare lo stato di: (a) nessuna variazione (b) aggiornamento opportunamente segnalato nel sistema PRICE.  In caso di modifica i prezzi verranno aggiornati entro 5 giorni lavorativi.	Approvazione dell'anteprima di pubblicazione.  Il Cliente approva l'anteprima schede-prezzi che viene sottoposta a validazione del Comitato Tecnico Scientifico entro 5 giorni lavorativi dalla successiva pubblicazione.	5 giorni lavorativi (dopo l'approvazione e del Comitato Tecnico-Scientifico).

\*Con il termine "account-manager" si intende la figura dell'addetto commerciale incaricato da S.C.I. srl ad interagire con clienti potenziali ed acquisiti.

\*\*Con il termine CRM manager si intende la figura dell'addetto al Servizio Clienti, pre e post vendita. La stessa figura è incaricata della gestione aggiornamenti e segreteria operativa.

\*\*\*Sul sistema PRICE non verranno pubblicati i prezzi dei singoli inserzionisti, ma la media algoritmica dei prezzi rilevati nella provincia di Catania tra produttori/rivenditori. Il prezzo diretto non è mai associabile al singolo produttore/rivenditore. Nel caso in cui la media dei prezzi – per motivi tecnici e/o di forza maggiore – non fosse rilevata tra almeno 3 produttori/rivenditori, la media sarà composta sulla base di prezzi ricavati da listini di altri produttori/rivenditori di altre zone di mercato e/o prezzari. Tale status sarà opportunamente segnalato sul sistema PRICE.

Nella realizzazione della propria infrastruttura telematica a supporto del progetto PRICE, S.C.I. srl ricerca la massima efficienza, la massima efficacia e la flessibilità necessaria per incontrare le esigenze del Cliente. Tali principi sono perseguibili e perseguiti sia in relazione alla realizzazione dell'infrastruttura tecnica sulla

quale si basano i servizi, sia al personale impiegato e al suo impegno all'interno dell'Azienda. Ogni dipendente e ogni collaboratore di S.C.I. srl deve muoversi secondo i principi di cortesia e disponibilità, nella consapevolezza che solo attraverso l'instaurazione di un corretto rapporto professionale con il Cliente sia possibile ottenere la massima soddisfazione nel rapporto commerciale in atto.

Altresì, il Cliente deve aderire necessariamente alle regole di gestione del servizio, in particolare, a quanto specificato nella tabella 2.

Tabella 2 - Osservanza delle Regole di servizio da parte del Cliente

Azione	Procedura	Caratteristiche del materiale fornito	Verifiche interne e validazione
Caricamento informazioni azienda (produttore/rivenditore).	Il Cliente fornisce su file e/o documento cartaceo le informazioni aziendali riguardanti: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ragione sociale</li> <li>• Categorie merceologiche trattate</li> <li>• Eventuali immagini dell'azienda</li> <li>• Eventuali certificazioni e altri riconoscimenti</li> <li>• E tutte le altre informazioni previste nel modulo di contratto</li> </ul>	Si tratta di informazioni a carattere istituzionale, pertanto, non è prevista l'esposizione di marchi di prodotti di aziende terze. Formati file accettati: – testi in word o pdf – immagini a colori in jpg o tiff, risoluzione a 300 dpi	Il materiale fornito è soggetto ad approvazione dello staff tecnico di S.C.I. srl
Caricamento schede-tecniche prodotto e relativi prezzi.	Il Cliente fornisce su file e/o documento cartaceo il catalogo prodotti da inserire a sistema corredato di schede tecniche e listino prezzi.  Il listino prezzi dovrà indicare le relative scale sconto.	Le schede tecniche devono essere fornite in pdf oppure su supporto cartaceo di ottima qualità. I dati in essa contenuti verranno elaborati dallo staff tecnico di PRICE allo scopo di redigere una scheda tecnica standard per tutti i fornitori associati a quel prodotto/articolo, in ottemperanza alle norme sulla trasparenza e la libera concorrenza previste nel progetto PRICE.*  Il Catalogo prodotti con i relativi listini e scale sconto dovranno essere forniti su file excel.	Il materiale fornito è soggetto ad approvazione dello staff tecnico di S.C.I. srl e sottoposto a validazione del Comitato Tecnico Scientifico.
Aggiornamento schede-tecniche prodotto e relativi prezzi***.	Il Cliente è tenuto a comunicare eventuali aggiornamenti sui dati forniti, rispettando la periodicità trimestrale.	L'aggiornamento avviene trimestralmente.  La richiesta di aggiornamento viene inoltrata al cliente per e-mail giorno 1 e giorno 7 del mese in cui avverrà la successiva pubblicazione. In assenza di risposta entro le 48 ore dall'ultima richiesta il prezzo si intende confermato.  Il cliente dovrà comunicare lo stato di: (a) nessuna variazione (b) aggiornamento opportunamente segnalato nel sistema PRICE.	Approvazione dell'anteprima di pubblicazione.  Il Cliente approva l'anteprima schede-prezzi che viene sottoposta a validazione del Comitato Tecnico Scientifico.

\*Per tutelare la politica commerciale di produttori e rivenditori, il progetto PRICE non prevede la diretta associazione tra prezzo esposto a sistema e fonte. L'utente consulta la "media dei prezzi" dei materiali per le costruzioni, venendo a conoscenza delle aziende che hanno contribuito alla formazione della stessa.

S.C.I. srl mette al primo posto la **sicurezza delle informazioni**: tale concetto si riflette sia nelle scelte relative alla realizzazione dell'infrastruttura tecnica che nell'operato quotidiano dei collaboratori, dei dipendenti e dei fornitori impegnati nel progetto PRICE. In relazione all'**infrastruttura tecnica**, S.C.I. srl si pone l'obiettivo di garantire che i dati del Cliente siano sicuri in ogni situazione, attraverso l'utilizzo delle più aggiornate pratiche di criptatura dei dati, che siano sempre disponibili a fronte di danni tecnici che possano

comprometterne l'integrità, con opportune politiche di backup, e che vi sia totale disponibilità del Cliente non solo nell'accedere a tali dati in caso di necessità, ma anche di richiederne la cancellazione in ogni momento, con totale trasparenza relativa alle operazioni e ai relativi costi delle operazioni richieste. S.C.I. srl agisce nel rispetto della tutela dei diritti della persona, richiedendo ai propri Clienti il rispetto di tali diritti nell'utilizzo degli strumenti che essa stessa mette loro a disposizione, con particolare riferimento ai principi della libertà individuale, della tutela della vita privata e dei dati personali, nonché delle politiche commerciali e delle informazioni fornite dal Cliente stesso.

Trattandosi di un **servizio assolutamente innovativo sottoposto a continuo miglioramento e aggiornamento**, l'infrastruttura telematica di PRICE potrebbe risultare rallentata o temporaneamente irraggiungibile oppure il fornitore di servizi per il collegamento ad internet potrebbe – per sue esigenze tecniche – mettere il sistema in manutenzione o trovarsi in uno stato di temporaneo isolamento. In tale ipotesi S.C.I. srl pur non assumendo obbligazioni in merito al cattivo funzionamento del sistema per fatti a sé non riconducibili, fornirà assistenza con l'ufficio clienti contattabile per e-mail o al numero verde secondo le modalità specificate nella tabella 3. Quanto previsto nella tabella **“Tempi di intervento su criticità tecnico-operative”** riguarda il servizio di consultazione dei dati pubblicati all'interno della piattaforma telematica PRICE.

Tabella 3 - Tempi di intervento su criticità tecnico-operative

Problema	Procedura di intervento	Tempi medi di risoluzione del disservizio
Rallentamento nella navigazione del portale PRICE non dipendente dal computer dell'utente	Viene verificata la velocità di connessione del server PRICE, la disponibilità della banda e il numero di utenti collegato simultaneamente ad esso.	Viene comunicato al cliente per email lo stato del sistema nell'arco di 1 giorno lavorativo.
Impossibilità a connettersi al sito <a href="http://www.ct.infoprice.eu">www.ct.infoprice.eu</a>	Viene aperta una procedura di intervento tecnico per verificare la condizione hardware dell'infrastruttura telematica di PRICE collocata nei locali di S.C.I. srl.  Viene verificato lo stato di sistema hardware e software dei servizi offerti da fornitori terzi.	Da 2 a 3 giorni lavorativi. In casi di estrema urgenza, l'Utente può fare richieste puntuali all'Ufficio CRM l'elenco dei materiali per le costruzioni con i relativi prezzi medi che gli saranno comunicati tramite email su file pdf.  Questa risoluzione è possibile poiché l'ufficio tecnico di S.C.I. srl può accedere localmente ai dati nella rete intranet di PRICE.
Nel database mancano i prodotti di cui necessita l'Utente	Il Cliente lo segnala all'ufficio CRM di S.C.I. srl per email, il quale è tenuto a verificare la coerenza tra la denominazione di prodotto richiesto e quella presente nel nomenclatore già caricato a sistema. L'Utente Free può effettuare fino a 5 richieste una tantum. Oltre questa soglia il numero di richieste da inoltrare dipende dal pacchetto di abbonamento acquistato.	Se il prodotto richiesto dall'Utente è già presente nel nomenclatore PRICE ma con un nome diverso, gli viene segnalato tramite email dall'Ufficio CRM. Questo intervento avviene nell'arco di 2 giorni lavorativi.  Se non presente nel database PRICE, i dati dell'articolo richiesto verranno comunicati all'utente indicando il “nome”, la “scheda tecnica” e il prezzo di mercato indicativo ricavato dall'ufficio tecnico della S.C.I. srl.

Problema	Procedura di intervento	Tempi medi di risoluzione del disservizio
Errori nel database	Se un utente dovesse riscontrare errori oggettivi nelle informazioni pubblicate nel sistema PRICE potrà farne segnalazione esclusivamente per email o fax.	Gli errori saranno corretti nell'arco di 72 ore dando evidenza immediata (al massimo entro le ore 18 del giorno lavorativo successivo alla segnalazione) che il dato pubblicato è in fase di aggiornamento.
La segnalazione di problemi, la richiesta di assistenza e/o informazioni deve avvenire per e-mail all'indirizzo <a href="mailto:info@infoprice.eu">info@infoprice.eu</a> oppure telefonando al numero verde 800 101 505 da lunedì a venerdì dalle ore 9,30 alle 12,30 e dalle 15,30 alle 17,30.		

### 3. Tutela dei diritti di proprietà intellettuale e industriale

S.C.I. srl agisce nel totale rispetto dei diritti della proprietà intellettuale e industriale, impegnando i propri collaboratori e dipendenti all'applicazione di tale principio. Tale rispetto è particolarmente importante e sentito dall'Azienda quando il lavoro commissionato dal Cliente contempra l'accesso da parte di S.C.I. srl a dati sensibili relativi al Cliente stesso; a tale proposito i servizi oggetto di fornitura sono suddivisi in "servizi basati su dati strategici" o "servizi standard", secondo la definizione di seguito riportata:

- si considerano "servizi basati su dati strategici" tutti quei servizi per la realizzazione dei quali S.C.I. srl viene a conoscenza di informazioni fondamentali relative al Cliente, alla sua attività, azione commerciale, ecc;
- si considerano "servizi standard" tutti gli altri servizi, compresi tutti quelli forniti da S.C.I. srl pubblicati a listino e non dietro un progetto/obiettivo specifico.

In tali situazioni, a tutela del Cliente stesso, S.C.I. srl agisce in deroga al principio di Uguaglianza e Imparzialità, riservandosi di privilegiare le condizioni di Correttezza e Trasparenza previste nella presente Carta dei Servizi e nelle Condizioni contrattuali e indicando chiaramente eventuali conflitti di interesse che possano determinare l'impossibilità di realizzare o offrire un servizio simile o uguale a quello offerto e progettato, nella consapevolezza che nell'effettuare tale offerta e/o tale servizio altri ricaverebbero un indebito vantaggio.

### 4. Parametri di qualità servizi tecnici

S.C.I. srl in relazione al progetto PRICE offre diverse tipologie di pacchetti di servizi, elencati nella modulistica contrattuale, sul sito web e nell'opuscolo tecnico informativo. Si tratta di servizi di tipo informatico basati sulla rete internet e sugli strumenti che la utilizzano e la compongono. S.C.I. srl non offre servizi di accesso a internet basati sulla propria rete, né da postazione fissa né da postazione mobile pur essendo la piattaforma telematica PRICE con essi compatibile.

I **tempi di accesso all'area pubblica** del portale PRICE sono immediati.

I **tempi di attivazione per il "pacchetto visibilità" gratuito** sono immediati previa registrazione sul sito. Per tutti gli altri pacchetti sono necessari i tempi di caricamento dei dati forniti come specificato nella tabella 1 e gli adempimenti amministrativi concordati in fase contrattuale.

I **tempi di attivazione per il "pacchetto abbonamento"** sono immediati previa registrazione sul sito e il pagamento anticipato del servizio.

I **tempi di pubblicazione dei contenuti e delle informazioni rientranti nella casistica di "pacchetto pubblicità"** verranno confermati di volta in volta in fase di conferma d'ordine del servizio.

### 5. Parametri di qualità servizi amministrativi

Nello svolgimento della propria attività S.C.I. srl entra in contatto con il Cliente per i servizi amministrativi che compongono parte integrante fondamentale degli accordi contrattuali intrapresi. I principi che animano S.C.I. srl in questa fase del rapporto sono flessibilità, per venire incontro quando e come possibile alle esigenze del Cliente, correttezza e trasparenza, al fine di garantire al Cliente una completa conoscenza degli importi che verranno fatturati e dei periodi di fatturazione. La fatturazione viene effettuata alla stipula del contratto secondo le modalità concordate con il Cliente.

## 6. Tutela del Cliente

**Il Cliente che richiama un nuovo servizio** deve obbligatoriamente compilare, come previsto da contratto, i seguenti documenti: condizioni contrattuali rispetto al servizio richiesto; scheda Cliente; consenso al trattamento dei dati. Tali dati possono essere richiesti in forma scritta o via web. A tutela del Cliente e dei Suoi diritti S.C.I. srl in nessun caso attiverà dei servizi senza avere completato questa fase.

**La richiesta di modifica di un servizio esistente** può comportare l'ampliamento (upgrade) delle condizioni previste dal servizio stesso. Tale richiesta può essere inoltrata via email e/o in forma scritta, oppure tramite sistemi automatici predisposti da S.C.I. srl che garantiscono il confronto tra l'utilizzo di un servizio e quanto contrattualizzato per il servizio stesso.

Il Cliente che abbia già attivato un determinato tipo di servizio può richiedere un altro servizio dello stesso tipo senza dover ricompilare le condizioni contrattuali, facendo semplicemente riferimento all'accettazione già effettuata per la stessa tipologia di servizio già in essere.

Qualora il nuovo servizio sia di altro tipo verrà invece richiesta la formale accettazione delle condizioni contrattuali.

S.C.I. srl agisce nella convinzione che la semplificazione del rapporto burocratico relativo ai contratti sia un elemento fondamentale per la soddisfazione del Cliente. Per questo motivo le comunicazioni con il Cliente vengono raccolte sia personalmente, dalle persone preposte all'azione commerciale, sia via email, con ricorso alle raccomandate solo ove non vi siano alternative praticabili, e in ogni caso con richiesta ove possibile di sostituire l'invio di lettere raccomandate con l'utilizzo della posta elettronica certificata.

**Qualora il Cliente disdica nei tempi contrattualmente previsti**, la comunicazione potrà essere inviata tramite posta ordinaria, raccomandata, posta elettronica certificata o email, con l'accortezza di richiedere conferma di ricezione in quest'ultimo caso.

**Il Cliente che recede per giusta causa** dal servizio PRICE ha diritto alla sospensione della fatturazione e/o al rimborso di quanto pagato in eccesso, in caso di fatturazione anticipata del servizio, indipendentemente dalla durata del contratto, a condizione che il Cliente abbia contestato i problemi insorti per iscritto e abbia motivato la causa della propria disdetta, e che S.C.I. srl abbia convenuto sulla propria responsabilità in merito. Qualora al contrario S.C.I. srl ritenga che la responsabilità sia di agenti esterni o terze parti, nonché del Cliente stesso, si applicheranno le normali procedure di disdetta del servizio alla prima data utile secondo quanto convenuto a livello contrattuale.

## 7. Reclami e suggerimenti

S.C.I. srl mette a disposizione dei propri Clienti un indirizzo email e un numero verde, che hanno la funzione di raccogliere reclami o suggerimenti con particolare riferimento al mancato rispetto di quanto previsto nel presente documento.

Reclami e suggerimenti: [info@infoprice.eu](mailto:info@infoprice.eu)

Numero Verde: 800 101 505

Fax: 095.591214