



S³ Calabria

Area d'innovazione **Ambiente e Rischi Naturali**

STRATEGIA REGIONALE PER L'INNOVAZIONE
E LA SPECIALIZZAZIONE INTELLIGENTE
REGIONE CALABRIA

Polo d'innovazione Regionale **"Ambiente e Rischi Naturali"**

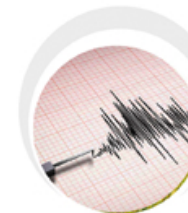


Ente Gestore

Tecniche, prodotti e dispositivi per l'analisi
e valutazione del rischio idrogeologico e
degli altri rischi ambientali



Dispositivi, sensori e soluzioni per la
protezione antisismica del territorio



Sistemi di allerta precoce (early warning)
e gestione dell'emergenza legata ai
rischi ambientali



Nuove tecnologie energetiche per la
produzione, la distribuzione e lo stoccaggio
di energia da fonti rinnovabili



Sistemi e tecnologie per la gestione
sostenibile dei rifiuti e la riduzione
delle emissioni nocive nell'ambiente



SEDE CROTONE

Via A. Avogadro - 88900 Crotone

Tel. e fax: 0962.931739

SEDE REGGIO CALABRIA

Via Scopelliti - Ex Forte Gullì - Località Arghillà

89135 Reggio Calabria

Tel. 0965.595032 - Fax 0965.598925

www.polonet.eu

info@polonet.eu



UNIONE EUROPEA



REGIONE CALABRIA



REPUBBLICA ITALIANA



POR Calabria

2014-2020

Fesr-Fse

il futuro è un lavoro quotidiano

Carta dei servizi



SOMMARIO

1. PREMESSA	3
2. LA CARTA SERVIZI	5
3. PRINCIPI FONDAMENTALI.....	5
3.1. Trasparenza.....	5
3.2. Continuità.....	6
3.3. Uguaglianza e Imparzialità	6
3.4 Assistenza, Informazione, Accoglienza e Cortesia.....	6
3.5 Efficienza ed efficacia	6
4. STRUTTURA DELL'IMPRESA.....	7
5. ORARIO.....	9
6. CONTATTI	9
7. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI	9
8. LA FORMAZIONE.....	10
9. CERTIFICAZIONI	11
10. RECLAMI	11
11. STANDARD DI QUALITÀ	13

1. PREMESSA

Il Consorzio NET, attraverso la presente Carta dei Servizi, intende implementare un processo “di qualità” all’interno dei servizi offerti.

Fin dalla sua costituzione la NET S.c.a.r.l. si è posta l’obiettivo di diventare un punto di riferimento e un partner affidabile per tutti i suoi Clienti.

La NET S.c.a.r.l. è un consorzio nato nel 2011 in risposta ad un Bando della Regione Calabria relativo all’Asse I Ricerca Scientifica, Innovazione Tecnologica e Società dell’Informazione del POR FESR Calabria 2007/2013.

Dalla sua fondazione ad oggi, nel corso dei primi 7 anni di vita, si è proposto di stimolare ed attivare processi di innovazione per le seguenti traiettorie tecnologiche:

- governance sostenibile del territorio
- salvaguardia dell’ambiente naturale e gestione dei rifiuti
- produzione e gestione di energia da fonti rinnovabili
- costruzioni sostenibili ed efficienza energetica

ed ha inteso farlo attraverso il rafforzamento e la valorizzazione del sistema regionale della ricerca e delle reti di cooperazione con le imprese, al fine di convergere verso la costruzione di una filiera industriale e scientifica capace di connettersi a reti nazionali ed internazionali.

Oggi, dopo un’intensa attività di progettazione cui hanno partecipato imprese, Università e Centri di Ricerca locali e nazionali, il Consorzio NET si è confermato come Ente Gestore del Polo d’Innovazione “Ambiente e Rischi Naturali” in attuazione del Progetto Parinet, approvato dalla Regione Calabria in seguito alla definizione degli ambiti e delle traiettorie dell’S3, Strategia di Specializzazione Intelligente della Calabria, e del Bando del POR Calabria 2014-2020 destinato al sostegno delle attività di animazione, tutoraggio e accompagnamento delle imprese aderenti ai Poli di Innovazione e alla Valorizzazione delle Infrastrutture territoriali dei Poli di Innovazione. In atto, Net è costituito da 20 soci e coinvolge circa 70 soggetti giuridici che hanno manifestato formalmente la volontà di aderirvi oltre ad Enti Pubblici di Ricerca quali l’Università Mediterranea di Reggio Calabria, l’Università della Calabria di Cosenza ed il CNR (Consiglio Nazionale delle Ricerche) di Roma.

Tale aggregazione rappresenta un significativo patrimonio di competenze: i soggetti infatti sono, da un lato, fornitori di servizi che il Polo NET può inserire nel proprio catalogo e, dall’altro, rappresentano essi stessi i portatori dei fabbisogni di innovazione che, non sempre, vengono soddisfatti dalle strutture di ricerca esistenti sul territorio regionale e nazionale. A tal proposito, è previsto il progressivo ampliamento dell’attuale aggregazione associativa in modo che si possano comprendere nuove imprese, organismi ed enti che operano sulle tematiche del Polo e/o sviluppano attività coerenti con le traiettorie di lavoro individuate.

Un ruolo che il Polo NET intende sempre più recitare nel suo percorso, sarà quello di selezionare e proteggere gli output della ricerca al fine di individuare i mercati di riferimento sui quali promuoverli, immettendoli nei processi economici, culturali, industriali e sociali del territorio.

Ciò si concretizza attraverso l'attività di raccolta delle informazioni relative al trasferimento tecnologico eseguita con continuità sia dalle imprese (individuazione dei fabbisogni di innovazione) verso i centri di ricerca (soddisfazione di tali fabbisogni) che dai centri di ricerca (individuazione delle ricerche concluse e trasferibili) verso le imprese (realizzazione delle ricerche nelle imprese).

NET, pertanto, rappresenta il nodo centrale di una rete di trasferimento tecnologico attraverso il quale attuare, in un'ottica di medio-lungo periodo, processi di cambiamento in grado di rafforzare la cooperazione tra il sistema della ricerca e le imprese operanti nel settore delle Energie Rinnovabili, Efficienza Energetica, Tecnologie per la Gestione Sostenibile delle Risorse Ambientali e nell'ambito dei Rischi Naturali.

Presso l'Edificio Servizi di Crotone sono disponibili i laboratori chimico-biologico e biomasse grazie ai quali imprese molto qualificate, operanti nell'ambito energetico e della tutela ambientale, hanno avviato le proprie attività sperimentali di ricerca che si protrarranno nel tempo, favorendo così un importante processo di trasferimento tecnologico che è propedeutico alla ricaduta di competenza e di innovazione per il nostro territorio.

E' altresì ben avviato, presso la sede di Reggio Calabria, un centro scientifico divulgativo specializzato nella ricerca e nella sperimentazione di tecnologie, processi ed azioni virtuose tese alla riduzione degli impatti antropici nei confronti dell'ecosistema.

L'azione di NET ovviamente non si esaurisce qui: avrà un seguito nell'incessante opera di facilitatore al fine di stimolare e recepire la domanda di innovazione da parte delle imprese aderenti e, in generale, delle PMI calabresi per orientare e qualificare il sostegno regionale ai progetti di ricerca e innovazione.

Inoltre, per una realtà che intende competere sul mercato, avrà un ruolo sempre maggiore l'erogazione di servizi specialistici ad alto valore aggiunto resi possibili dalle dotazioni strumentali in-house, presenti nelle sedi di Crotone e Reggio Calabria e nei diversi Punti-NET fondati in Calabria, ma anche dalla qualificata struttura tecnico-organizzativa che NET può vantare.

La NET si è dotata di un ufficio tecnico con competenze a 360° in materia di Energia, Ambiente e Tutela del territorio in cui lavorano professionisti altamente titolati e dalla comprovata esperienza.

La NET, vuole, con questo documento, divulgare gli impegni che quotidianamente si assume nel fornire i propri servizi e fornire un valido ausilio per il Cliente per orientarsi nella pletora di servizi offerti.

2. LA CARTA SERVIZI

La Carta dei Servizi è un documento rivolto verso l'esterno, agli Enti locali, al pubblico, alle imprese, ecc.... È il primo documento che viene consegnato al cittadino che accede ai servizi della NET.

Attraverso la Carta dei Servizi il cittadino conosce la NET nei suoi diversi aspetti e l'esistenza di altri documenti che possano esplicitare in modo più specifico i percorsi e gli aspetti di qualità scelti.

Essa definisce il complesso sistema delle relazioni che si instaurano tra chi eroga il servizio e chi ne fruisce.

La Carta dei Servizi ha come obiettivo e scopo rendere note le caratteristiche dei principali servizi che la NET offre alla propria clientela oltre che di definire i criteri di qualità e gli aspetti tecnico-operativi-gestionali che hanno una particolare importanza nella realizzazione del processo lavorativo necessario alla fornitura del servizio.

La carta dei servizi è, quindi, uno strumento informativo e di comunicazione con il cliente attraverso il quale la NET promuove la collaborazione per un miglioramento continuo del servizio stesso.

La NET si impegna a:

- garantire la qualità dei servizi forniti non solo nel rispetto delle norme legislative ma anche nella scelta dei materiali e delle tecnologie disponibili curando l'approvvigionamento di tutto quanto ha impatto sul servizio ed avvalendosi di fornitori qualificati così come previsto dai sistemi di gestione (Qualità e Ambiente) certificati;
- ad impiegare esclusivamente personale qualificato ed a mantenere nel tempo i livelli di addestramento e qualifica necessari;
- mantenere il proprio sistema di gestione attivo e conforme alla norma UNI EN ISO 9001;
- mantenere il proprio sistema di gestione attivo e conforme alla norma UNI EN ISO 14001.

3. PRINCIPI FONDAMENTALI

3.1. Trasparenza

La NET si impegna ad adottare e verificare il rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conosciute e di facile comprensione per tutti i clienti.

Le informazioni sono assicurate alla clientela dalla struttura commerciale e dai servizi dedicati. Per garantire la maggiore trasparenza ed accessibilità, le informazioni sui prodotti, sui servizi offerti e sulle procedure da seguire sono anche pubblicate sul sito web (www.poloenergiaeambiente.it).

3.2. Continuità

I servizi sono erogati con continuità laddove il Cliente ne manifesti l'esigenza.

3.3. Uguaglianza e Imparzialità

I servizi sono erogati senza discriminazioni né esclusioni e garantendo regole uguali per tutti e servizi adeguati ai bisogni di ciascun individuo.

La NET è neutra rispetto ai Clienti e fornisce ogni informazione utile sui criteri di accesso al servizio.

3.4 Assistenza, Informazione, Accoglienza e Cortesia

La NET consapevole del fatto che ascoltare il Cliente, fornirgli spiegazioni in un linguaggio comprensibile, trattarlo con gentilezza, educazione e rispetto sono azioni necessarie per offrire un buon servizio, ha da sempre posto particolare attenzione a migliorare l'informazione e a facilitare l'accesso ai servizi offerti.

La NET si impegna a trattare la propria clientela con rispetto e cortesia ed ad agevolarla nell'esercizio dei propri diritti e nell'adempimento degli obblighi.

La NET fonda l'eccellenza dei prodotti e dei servizi offerti sull'attenzione e disponibilità alle esigenze della clientela. L'obiettivo perseguito è quello di garantire una risposta qualificata e competente alle esigenze dei clienti, improntando i propri comportamenti a correttezza e collaborazione.

Affidabilità, Tempestività, Trasparenza e Flessibilità

LA NET si impegna a migliorare le prestazioni in termini di correttezza e di puntualità, nonché a garantire la trasparenza delle proprie attività mettendo a disposizione dei Clienti la presente Carta dei Servizi.

I Clienti possono informarsi sulle attività erogate e sul controllo e sulla valutazione del funzionamento degli strumenti della NET e sulla qualità dei servizi erogati.

La NET si impegna a soddisfare le esigenze dei clienti raccogliendo i suggerimenti e le proposte espressi dagli stessi e dai rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori per migliorare i servizi e la stessa Carta dei Servizi.

3.5 Efficienza ed efficacia

I servizi sono erogati, in modo da garantire l'efficienza, cioè il rapporto fra risorse impiegate e risultati attesi fornendo garanzia di risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze dei clienti.

I servizi sono erogati, in modo da garantire l'efficacia, cioè il rapporto fra le risorse impiegate e i risultati raggiunti.

La NET si impegna a perseguire il miglioramento progressivo dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi attraverso l'adozione delle soluzioni tecnologiche, organizzative, contabili e procedurali valutate più idonee allo scopo.

4. STRUTTURA DELL'IMPRESA

Sede legale e amministrativa:

Via / Piazza	Via Avogadro – Zona Industriale	N° civ.	Snc	CAP	88900
Comune	Crotone			Provincia	KR
Stato	Italia				
Telefono	0962931739	Email	info@polonet.eu segreteria@polonet.eu		
Sito Internet	www.polonet.eu				
Posta Elettronica Certificata (PEC)		netnatura@legalmail.it			

Sede articolata:

Via / Piazza	Parco Ecolandia	N° civ.	Snc	CAP	89132
Comune	Reggio Calabria			Provincia	RC
Stato	Italia				
Telefono	0965 679905	Email	info@polonet.eu segreteria@polonet.eu		
Sito Internet	www.polonet.eu				
Posta Elettronica Certificata (PEC)		netnatura@legalmail.it			

Persone di riferimento:

Legale rappresentante	Nominativo: Luigi Borrelli Mail: presidente@polonet.eu
Recapiti della persona di riferimento	Nominativo: Salvatore Leto Mail: direttoretecnico@polonet.eu
Direttore Generale	Nominativo: Pietro Milasi Mail: direttoregenerale@polonet.eu

La Divisione Tecnica si occupa di:

- Progettazione e implementazione Sistemi di Gestione secondo Norme Internazionali (Qualità, Ambiente, Sicurezza, ecc...);

- Progettazione cicli di produzione, con realizzazione schede tecniche dei prodotti finiti, calcoli e assemblaggi dei semilavorati;
- Raccolta fonti normative in materia e aggiornamento costante del proprio archivio, con consulenza per Enti e Aziende in materia di efficienza energetica, tutela ambientale e prevenzione dai rischi naturali;
- Gestione servizio di manutenzione interna per macchinari e attrezzature, come da disposizioni legislative (DL 81/08);
- Gestione periodica della manutenzione, per i controlli e le verifiche degli impianti e materiali forniti negli intervalli e modalità previste dalle leggi (DPR 547/55, NORME UNI 9994 e DL 81/08).

A tal proposito, le sempre più capillari normative e l'esigenza di competenza e qualificazione hanno indotto la Società a specializzarsi nel settore, mediante:

- L'abilitazione E.G.E. (Esperto in Gestione dell'Energia) del Direttore Tecnico Ing. Salvatore Leto;
- La formazione specifica dei responsabili tecnici di Sede, Ing. Giancarlo Giaquinta e Ing. Pietro Alessandro Polimeni;
- La certificazione per la propria Società, del Sistema di Qualità ISO 9001 e Ambientale ISO 14001;
- La scelta di acquistare presso Case Costruttrici che abbiano ottenuto la Certificazione di Qualità ISO 9000 e/o di comprovata affidabilità.

5. ORARIO

La NET garantisce un servizio continuo regolare e senza interruzioni dal Lunedì al Venerdì osservando il seguente orario 8:30 – 13:00 e 14:30 – 18:00 le interruzioni del servizio potranno avvenire solo per cause di forza maggiore e nelle festività di calendario.

6. CONTATTI

UFFICIO	RIFERIMENTO	E-MAIL	TELEFONO
DIREZIONE GENERALE	Dott. Pietro Milasi	direttoregenerale@polonet.eu	0965/679905
DIREZIONE TECNICA	Ing. Salvatore Leto	direttoretecnico@polonet.eu	0962/931739
RESPONSABILE SEDE KR	Ing. Giancarlo Giaquinta	g.giaquinta@polonet.eu	0962/931739
RESPONSABILE SEDE RC	Ing. Pietro A. Polimeni	p.polimeni@polonet.eu	0965/679905
COMMERCIALE	Prof. Mario Spanò	commerciale@polonet.eu	0962/931739
AMMINISTRAZIONE KR	Dott.ssa Giuliana Gerace	segreteria@polonet.eu	0962/931739
AMMINISTRAZIONE RC	Dott.ssa Stefania Colosi	segreteria@polonet.eu	0965/679905
RESPONSABILE ICT	Ing. Antonello Comi	a.comi@polonet.eu	0965/679905
QUALITÀ	Ing. Maurizio Gangemi	quality@cadi.it	0965/679905

7. PRINCIPALI SERVIZI OFFERTI

- Servizi di termografia e di diagnosi energetica;
- Analisi e rilievi su reti idriche: sviluppo di modelli idraulici per simulare il funzionamento attuale della rete ed eventuali miglioramenti, attività di individuazione delle perdite, misure da adottare per la riduzione delle perdite: riparazioni, ottimizzazione dell'uso delle pompe, controllo della pressione, implementazione di sistemi di misura e controllo automatico;
- Rilievi aerofotogrammetrici, termografici, rilievi e monitoraggi tramite interferometria radar da terra;
- Realizzazione di tomografie di resistività elettrica, indagini GPR (Ground Penetrating Radar);
- Campionamento acque da falda, modellazione di flusso e trasporto di contaminanti in falda;
- Studio, prototipazione e realizzazione di oggetti tramite l'utilizzo sostenibile dei rifiuti plastici;

- Servizi di progettazione e realizzazione circuiti elettrici di potenza;
- Servizi energetici di mercato e servizi software;
- Analisi fisiche, chimiche e biologiche;
- Analisi sperimentali di biogas prodotto tramite digestione anaerobica a “secco” da biomasse residuali di origine agricola ed agroindustriale;
- Servizi di ingegneria;
- Consulenza per la comunicazione, promozione e diffusione dei risultati di progetti di ricerca e innovazione tecnologica

8. LA FORMAZIONE

La NET in collaborazione con l'Associazione Azimut Alta Formazione Certificata Qualità ed accreditata con la Regione eroga i seguenti corsi di formazione:

Mansione/Ruolo	Monte ore formazione minima obbligatoria	Aggiornamento obbligatorio	Riferimento normativo
Datore di lavoro RSP	16-32-48	8-12-16 (quinquennale)	art. 34 T.U.
Dirigenti	12	8 (quinquennale)	art. 37 T.U.
Preposti	8	8 (quinquennale)	art. 37 T.U.
Rappresentante dei Lavoratori per la Sicurezza (RLS)	32 iniziali (di cui 12 su rischi specifici)	4 annuale tra 15 e 50 lav. 8 annuali più di 50 lav.	art. 37 T.U.
Addetto Antincendio	04-08-16	NO	art. 46 T.U. (D.M.10/03/98)
Addetto Primo Soccorso	12-16	4 almeno modulo pratico (triennale)	art. 45 T.U. (D.M.388/03)
Lavoratori tutti	8-12-16	8 (quinquennale)	art. 37 T.U.

9. CERTIFICAZIONI

ISO 9001/2008 – Certificato n. 29096/13/S

ISO 14001/2004 – Certificato n. EMS-5019/S

Campi di attività:

PROGETTAZIONE ED EROGAZIONE DI SERVIZI DI CONSULENZA ED ASSISTENZA TECNICA ALLE AZIENDE ASSOCIATE PER LA RICERCA, LO SVILUPPO COMPETITIVO E L'INNOVAZIONE TECNOLOGICA.

10. RECLAMI

Procedura per i reclami

- I Clienti o il personale possono segnalare eventuali disservizi o difformità e presentare un reclamo.
- I reclami possono essere: scritti o verbali (i reclami verbali devono essere trascritti nel modulo vedi pagina seguente).
- Chi riceve il reclamo deve attivarsi per la risoluzione immediata dello stesso. In caso di necessità coinvolge nel processo anche la funzione o il personale segnalato nell'oggetto del reclamo. A fine processo comunica o fa comunicare i risultati al reclamante. In caso di impossibilità di risoluzione del reclamo si informa l'interessato e si cerca di aumentarne il grado di soddisfazione. Per altre eventualità si rinvia al trattamento e vengono comunicati al reclamante i tempi per la risoluzione (mai superiori alle due settimane) e la persona da contattare per eventuali chiarimenti e/o informazioni.
- Chi riceve il reclamo è responsabile della registrazione del reclamo nel modulo, compila il modulo per le parti di sua competenza (Dati persona che reclama e Descrizione del reclamo) e lo consegna al responsabile qualità o alla funzione/personale oggetto di reclamo che provvederà a completarlo e a registrarlo nell'Elenco Reclami. A fine processo il reclamo sarà archiviato a cura del Responsabile Qualità.

Nome/Ragione Sociale Cliente				
Indirizzo		Località		Prov
Note:				
DESCRIZIONE DEL RECLAMO				
Firma del Responsabile del rilevamento data				
ISTRUZIONI E INCARICHI PER RISOLVERE IL RECLAMO				
Incaricato della risoluzione: entro:				
Richiesta di azione correttiva tempestiva ? o sì o no				
Firma del Responsabile della decisione di risoluzione.....data.....				
DESCRIZIONE DELLA RISOLUZIONE DEL RECLAMO				
Firma del Responsabile della risoluzione data				
VERIFICA ATTUAZIONE RISOLUZIONE RECLAMO E COMUNICAZIONE ESITO AL CLIENTE				
Firma del responsabile..... data				

11. STANDARD DI QUALITÀ

INDICATORI	STANDARD
CERTIFICAZIONE DI QUALITÀ AI SENSI DELLA UNI EN ISO 9001:2008	SÌ
CERTIFICAZIONE AMBIENTALE AI SENSI DELLA UNI EN ISO 14001:2004	SÌ
TEMPO MASSIMO DI ATTESA PER LA CONSEGNA DI DOCUMENTI DI VALUTAZIONE DEI RISCHI, PIANO DI EMERGENZA, PLANIMETRIE E PANNELLI DI PIANO (PER CAUSE DIPENDENTI DALL'UFFICIO TECNICO NET)	MASSIMO 1 MESE DALLA DATA DELLA COMMESSA
TEMPI MASSIMI DI ATTESA PER UN PREVENTIVO	3 GIORNI
RISPETTO DEI TEMPI PIANIFICATI NEL PIANO DI QUALITÀ	100%
UTILIZZO DI MATERIALI CERTIFICATI CE E/O OMOLOGATI PER TUTTE LE LAVORAZIONE AZIENDALI	100%
UTILIZZO DI FORNITORI QUALIFICATI E DI PROVATA AFFIDABILITÀ E COMPETENZA	100%
SMALTIMENTO DEI RIFIUTI SECONDO LE NORME VIGENTI	SÌ
SEMPLICITÀ DI INOLTRO DEI RECLAMI	SÌ
TEMPI CELERI DI RISPOSTA AI RECLAMI	ENTRO DUE SETTIMANE
RENDERE DISPONIBILI OPUSCOLI O FOGLI INFORMATIVI	SÌ
PERSONALE FORMATO SUGLI ASPETTI DELLA SICUREZZA, QUALITÀ, AMBIENTE, PRIVACY E COSTANTEMENTE AGGIORNATO	SÌ
CONTROLLO PERIODICO DI SICUREZZA ELETTRICA DELLE APPARECCHIATURE (COMPRESA VERIFICA QUINQUENNALE MESSA A TERRA)	SÌ
RISPETTO DI QUANTO PREVISTO DAL D.LGS. 81/08	SÌ
DIFFUSIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI	SÌ
RISPETTO DEI TEMPI DI ESECUZIONE DELLA MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE E DEGLI IMPIANTI	SÌ