



ITALIAN TRADE AGENCY

ICE - Agenzia per la promozione all'estero e  
l'internazionalizzazione delle imprese italiane

# *La carta dei servizi al cliente*

Maggio 2018

## **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI**

La Carta dei Servizi dell'ICE - Agenzia si ispira alle direttive nazionali ed europee in tema di qualità dei servizi e rappresenta il patto tra l'ICE - Agenzia e i suoi utenti nella garanzia degli standard e nell'impegno al miglioramento.

Attraverso la Carta l'ICE - Agenzia informa sulle attività che svolge e definisce i principi cui si ispira nella gestione dei propri servizi a sostegno dell'internazionalizzazione delle imprese.

## **CHI SIAMO**

L'ICE - Agenzia opera a livello nazionale per il sostegno all'internazionalizzazione delle imprese.

Ha sede centrale a Roma, in via Liszt 21, e opera attualmente in 66 paesi del mondo con una rete estera di 78 unità operative nell'ambito delle Rappresentanze diplomatiche e consolari (64 Uffici e 14 Punti di Corrispondenza) e 1 ufficio in Italia (Milano) garantendo un sostegno globale ad ogni azienda italiana che intenda entrare e radicarsi nei mercati internazionali, fornendo una molteplicità di servizi che vanno dall'informazione di prodotto e di mercato, alla formazione, all'assistenza operativa per l'individuazione di opportunità commerciali e industriali, alla realizzazione degli eventi promozionali più idonei al mercato prescelto.

L'ICE – Agenzia si relaziona tutti i giorni con micro, piccole e medie imprese, puntando su qualità, flessibilità e trasparenza dei servizi erogati.

Per ricevere informazioni sull'ICE – Agenzia e sui suoi uffici in Italia e nel mondo, per il dettaglio sui servizi di promozione, assistenza, informazione e formazione e sulle attività in corso è a disposizione degli utenti e dei cittadini il sito web [www.ice.gov.it](http://www.ice.gov.it)

## **COME OPERIAMO**

Per il raggiungimento dei nostri fini istituzionali, lavoriamo con realtà imprenditoriali e in stretto raccordo con tutti i soggetti pubblici e privati che agiscono in forma organizzata a sostegno dell'internazionalizzazione delle aziende italiane, in particolare: Regioni, Camere di Commercio, Associazioni di categoria, Consorzi, Cooperative, Reti di imprese, Distretti industriali, Dicasteri economici.

## **I NOSTRI OBIETTIVI**

Orientare e assistere il cliente attraverso una gamma di servizi gratuiti e a pagamento, che spaziano dalle informazioni di primo orientamento sul singolo mercato al sostegno specifico alle strategie di penetrazione e di consolidamento delle imprese nei mercati esteri. Per informazioni, basta un click sul sito, <https://www.ice.it/it/servizi>

Promuovere le imprese all'estero attraverso l'organizzazione di eventi e di attività coordinate a livello nazionale, durante le quali le aziende possono presentare la loro produzione e incontrare i potenziali partner esteri.

Informazioni su: <http://www.ice.gov.it/it/eventi>

Sostenere e valorizzare il Sistema Italia nel suo complesso, diffondendo la peculiarità e l'eccellenza del nostro sistema produttivo anche attraverso missioni all'estero che vedono coinvolte le Autorità governative, il sistema bancario ed assicurativo e le associazioni imprenditoriali.

Informazioni su: <http://www.ice.gov.it/it/eventi>

Affiancare le aziende per crescere sui mercati esteri e formare professionalità chiave nei processi di internazionalizzazione. Informazioni su: [www.exporthtraining.ice.it](http://www.exporthtraining.ice.it)

L'ICE - Agenzia ha istituito anche un Servizio Clienti, attraverso l'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico URP ([urp@ice.it](mailto:urp@ice.it)) per richiedere assistenza all'export e informazioni sui servizi offerti dall'ICE – Agenzia, al fine di favorire l'approccio delle aziende verso i mercati esteri. Informazioni su: <http://www.ice.gov.it/it/chi-siamo/contatti>

Il servizio Clienti è attivo anche al numero telefonico dedicato, tutti i giorni da lunedì a venerdì dalle ore 10,00 alle ore 12,30.

## **I NOSTRI PRINCIPI**

Al fine di assicurarvi servizi di qualità ci impegniamo a garantire regolarmente:

- Competenza
- Chiarezza
- Cortesia
- Riservatezza
- Imparzialità

L'erogazione dei nostri servizi si basa su:

- Soddisfazione delle vostre richieste
- Tempestività
- Trasparenza delle procedure

## **LO STANDARD QUALITATIVO DEI NOSTRI SERVIZI**

Svolgiamo un costante lavoro di monitoraggio dei servizi erogati e del livello della vostra soddisfazione, finalizzato al continuo miglioramento degli standard qualitativi che vi offriamo.

Nel contatto con noi:

- sarete ascoltati con la massima attenzione e sollecitati a darci informazioni puntuali sulla vostra attività e sui vostri obiettivi;
- tutte le informazioni fornite sulla vostra attività saranno trattate con professionalità e riservatezza, in ottemperanza al Codice della privacy (D.Lgs. 196/2003);
- le vostre richieste riceveranno un primo riscontro entro 3 giorni lavorativi e saranno evase nei 5 giorni lavorativi successivi o più, in base alle specifiche esigenze, con l'invio di un eventuale preventivo;
- il preventivo ha durata di 20 giorni di calendario dalla data di invio dello stesso. Trascorso tale periodo, il preventivo decade ma può essere riproposto con eventuale modifica delle condizioni contrattuali;
- qualora le vostre esigenze e fabbisogni non rientrino nei campi specifici di competenza dell'ICE-Agenzia, vi daremo indicazioni sugli enti o istituzioni da contattare;
- vi forniremo tempestivamente tutte le informazioni aggiornate per soddisfare le vostre esigenze e vi suggeriremo i passi successivi.

## **AIUTATECI A FORNIRVI UN SERVIZIO MIGLIORE**

Per potervi offrire il servizio più completo e l'approccio al mercato più adeguato alle vostre esigenze, chiediamo il vostro impegno attivo:

- illustrate con chiarezza il vostro settore di attività;
- fornite quante più informazioni possibili sui vostri prodotti o servizi: l'indirizzo del vostro sito internet, opuscoli e depliant illustrativi, anche in formato elettronico, materiale promozionale e quanto altro riteniate utile e rappresentativo della vostra attività;

- esponete con chiarezza i vostri obiettivi di mercato e/o le caratteristiche del partner potenziale con cui avviare una collaborazione.



## **I PREZZI**

Le informazioni di primo orientamento e i servizi on-line sono gratuite.

I servizi personalizzati e specializzati sono resi a pagamento.

Il catalogo dei nostri servizi con le relative tariffe, con gli sconti applicabili, è consultabile sul sito dell'ICE - Agenzia <https://www.ice.it/it/servizi>

Esamineremo con attenzione le vostre specifiche esigenze e vi proporremo i servizi più adeguati a soddisfarle: un preventivo analitico dei costi accompagnerà la nostra proposta.

I corrispettivi dei nostri servizi sono ispirati al criterio della massima economicità e trasparenza, e vengono approvati dal Consiglio di Amministrazione dell'ICE - Agenzia e dall'organismo governativo di controllo, in conformità a quanto previsto dalla nostra legge istitutiva.

## **LA GESTIONE DEI RECLAMI**

Ci impegniamo ad offrire un servizio che soddisfi pienamente le vostre esigenze. Qualora vi riteniate insoddisfatti, non esitate a contattarci e a segnalarci il vostro punto di vista, le eventuali carenze e le difficoltà riscontrate, al fine di pervenire a una soluzione amichevole e conciliare le contestazioni.

Eventuali reclami vanno presentati per posta elettronica all'Ufficio Servizi alle Imprese dell'ICE - Agenzia ([urp@ice.it](mailto:urp@ice.it)), al più presto e al massimo entro 30 giorni di calendario dalla erogazione del servizio. Una risposta scritta ed esauriente è assicurata entro i 30 giorni lavorativi successivi a quello della vostra contestazione.

Nel caso la contestazione sia relativa all'importo fatturato, i trenta giorni di calendario decorrono dalla data della fattura con segnalazione a mezzo PEC.

## **IL MIGLIORAMENTO DEI NOSTRI SERVIZI**

Migliorare i servizi è il nostro obiettivo prioritario.

L'ICE – Agenzia sottopone la sua Carta dei Servizi al cliente e gli Standard qualitativi dei servizi a costante revisione, prevede appositi strumenti di valutazione sull'andamento dei servizi e sulla qualità percepita dai clienti.

Per questo abbiamo bisogno della vostra attiva partecipazione e vi invitiamo a indirizzare suggerimenti e valutazioni sui servizi ricevuti alla casella [urp@ice.it](mailto:urp@ice.it).