



CARTA DEI SERVIZI

SPER SRL

Società di Ingegneria

SISTEMA DI GESTIONE QUALITA'

UNI EN ISO 9001:2015

SPER s.r.l.

Revisione	Data	Descrizione	Responsabile SGQ
00	20.07.2026	Redazione	Paolo Di Felice

CHI SIAMO

La SPER Srl offre collaborazione in tutti i campi tecnologici, tecnico-economici e tecnico-amministrativi sin dal 1994, nel rispetto delle normative sugli appalti pubblici e privati nell'ambito delle regioni del centro e nord Italia. Da anni lavora con successo nei settori dello studio di fattibilità, della progettazione ad ogni livello e dell'ingegneria strutturale ed impiantistica a quella ambientale e idraulica. Dal supporto tecnico alla progettazione urbanistica, dalla direzione lavori al collaudo di opere pubbliche e private, della salvaguardia dell'ambiente alla tutela della sicurezza e salute dei lavoratori. La sede centrale della Società è a Pescara, ma ci sono anche altre unità locali presso studi di professionisti contrattualizzati nelle città di Bologna, L'Aquila e provincia di Rieti. La comprovata esperienza e l'affiatamento del team (molti presenti da oltre 10 anni in struttura), costituiscono punto di forza, facendo leva sulle numerose esperienze maturate, ha sviluppato un'organizzazione interna in grado di garantire al Committente lo svolgimento del servizio affidato nelle tempistiche imposte dal contratto e mantenendo al contempo elevati livelli di qualità, come testimoniato anche dal corposo CV aziendale e dai certificati di corretta esecuzione ottenuti nel corso degli anni. Tutte le operazioni e le procedure svolte (e collaudate ormai) dalla SPER Srl sono codificate in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2015 per la quale risulta certificata dal 2011 e oggi lo è con la Società ABICert, documento n.QBC689, per le seguenti attività: "Progettazione di edifici e infrastrutture. Progettazione e servizi in ambito geologico e rilievi topografici e verifiche sulla progettazione delle opere ai fini della validazione/approvazione, ai sensi della normativa vigente".

FINALITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Con questo documento intendiamo illustrare le modalità con cui la SPER Srl intende:

- garantire trasparenza;
- definire gli standard qualitativi;
- informare il cliente sui servizi;
- esplicitare diritti e doveri reciproci;

PRINCIPI ISPIRATORI

- imparzialità
- trasparenza
- competenza tecnica
- innovazione e sostenibilità
- sicurezza e riservatezza
- tempestività

SERVIZI OFFERTI

La SPER Srl svolge attività rientranti nei servizi di ingegneria e architettura, nello specifico:

- progettazione di fattibilità tecnico/economica (PFTE)
- progettazione esecutiva
- Direzione Lavori
- CSP e CSE
- Studi Ambientali/VIA/VAS
- Rilievi topografici e planoaltimetrici;
- Servizi geologici
- Stime, perizie e catasto
- Verifica progetto ai fini della validazione

3

CATEGORIE DI OPERE:

- **Infrastrutture e idraulica** (strade, ponti/viadotti, acquedotti e fognature, sistemazione idrauliche di pere fluviali e marittime)
- **Edilizia e Strutture** (civile, industriale, residenziale, commerciale, pubblica)
- **Impiantistica** (elettrica, meccanica, antincendio)

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

- raccolta esigenze del cliente
- sopralluogo
- analisi preliminare
- proposta tecnico-economica
- affidamento incarico
- sviluppo attività
- verifiche interne
- consegna elaborati
- assistenza post-consegna

STANDARD DI QUALITÀ

Aspetto

Tempi di risposta
Preventivo
Avvio attività
Aggiornamento cliente
Tracciabilità documenti
Verifica tecnica interna
Gestione reclami

Impegno

entro 48 ore
entro 5 giorni lavorativi
secondo contratto
periodico
garantita
100% degli elaborati
entro 10 giorni

IMPEGNI VERSO IL CLIENTE

- rispetto dei tempi concordati;
- utilizzo di personale qualificato;
- aggiornamento continuo delle competenze;
- rispetto della normativa vigente;
- utilizzo di software professionali;
- controllo qualità interno;
- tutela della riservatezza;
- comunicazione costante sullo stato delle attività.

4

DIRITTI DEL CLIENTE

Il cliente ha diritto a:

- ricevere informazioni chiare;
- conoscere tempi e costi;
- ottenere elaborati conformi;
- essere aggiornato sullo stato della commessa;
- presentare osservazioni o reclami;
- ricevere risposte motivate.

DOVERI DEL CLIENTE

- fornire documentazione completa;
- rispettare le scadenze concordate;
- comunicare tempestivamente eventuali modifiche;
- collaborare durante le attività.

GESTIONE DELLA QUALITÀ

- procedure interne collaudate;
- verifiche progettuali;
- riesami periodici;
- audit interni;
- formazione del personale;
- gestione delle non conformità;
- azioni correttive.

GESTIONE DEI RECLAMI

- modalità di presentazione tracciabile (mail, PEC, sito internet);
- canali disponibili (mail, PEC, sito internet);
- tempi di risposta: 48 ore;
- modalità di risoluzione: specifica per l'esigenza;

TUTELA DELLA PRIVACY

- Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR)
- normativa nazionale vigente

SALUTE, SICUREZZA E AMBIENTE

La società si impegna a garantire:

- la sicurezza dei lavoratori
- la sicurezza informatica;
- l'aggiornamento continuo ai requisiti di legge;
- la sostenibilità ambientale nei suoi processi lavorativi;

INNOVAZIONE TECNOLOGICA

La società utilizza i più moderni sistemi e software:

- BIM
- GIS
- rilievi con drone
- laser scanner
- modellazione 3D
- cloud documentale
- piattaforme collaborative

MONITORAGGIO DELLA SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

- questionari e interviste;
- indicatori di performance;
- riesami annuali.

Le attività riportate nella Carta dei Servizi sono strutturate, coerenti e conformi al SGQ ISO 9001.