

## Domande frequenti (FAQ) concernenti il servizio d'emergenza per la tecnica della costruzione

(stato al 3 ottobre 2022)

<i>N°</i>	<i>Domanda</i>	<i>Risposta</i>
1	Quanto guadagno se partecipo?	Non vi è alcun guadagno aggiuntivo. suissetec si limita a indirizzare il cliente a un membro suissetec che è in servizio di picchetto nella regione interessata. La relazione d'affari s'instaura esclusivamente tra la ditta del servizio di picchetto e il cliente.
2	Ricevo un forfait fisso?	No (vedi punto 1).
3	Chi emette la fattura al cliente?	La ditta del servizio di picchetto.
4	Quanto posso fatturare al cliente?	L'importo va calcolato da ogni azienda in base alla struttura individuale dei costi.
5	Posso scegliere i giorni in cui voglio prestare servizio di picchetto?	No, questo renderebbe la pianificazione troppo complicata. Può solo indicare il numero di settimane, durante le quali desidera prestare servizio di picchetto. L'assegnazione viene fatta dalla pianificazione centrale di suissetec.
6	Posso prestare servizio di picchetto durante tutto l'anno?	Sì, in linea di massima è possibile. Per la pianificazione sono determinanti il numero di iscrizioni e la ripartizione sulle regioni. In linea di principio, ogni membro suissetec ha il diritto di partecipare.
7	Posso prestare servizio di picchetto sempre nelle stesse settimane?	No. Si tratta qui di aspetti legati alla pianificazione e all'equità, rispettivamente alla parità di trattamento. Vogliamo evitare, ad esempio, che siano sempre le stesse ditte a dover prestare servizio di picchetto durante le festività di Natale.
8	Chi assegna il servizio di picchetto alla mia ditta e ai miei collaboratori?	Il Segretariato centrale suissetec redige la pianificazione annuale e provvede quindi anche all'assegnazione del servizio.
9	Posso stabilire quanti giorni di servizio di picchetto desidero prestare?	Solo settimane di calendario intere (vedi domanda 5).
10	Chi mi garantisce che mi saranno assegnati dei giorni di servizio di picchetto?	Le aziende che si registrano mediante il modulo web saranno automaticamente incluse nella pianificazione annuale.
11	Cosa succede se sono malato e non posso prestare servizio di picchetto?	La sua ditta è tenuta a organizzare autonomamente una sostituzione.

12	Posso decidere io se andare da un cliente quando mi chiamano?	Il centralino provvede già ai primi chiarimenti preliminari ed evita così, nel limite del possibile, le chiamate errate. Dopo l'assegnazione alla ditta di picchetto, a dipendenza del tipo di problema e d'intesa con il cliente, si può decidere se è necessario o meno recarsi presso l'impianto in caso d'emergenza (a discrezione della ditta di picchetto).
13	Posso stabilire io quanto è grande la mia regione o fin dove voglio recarmi?	La ditta si iscrive per un cantone. Il centralino cerca il NPA del cliente e sceglie la ditta più vicina. È l'incarico a stabilire la regione e, quindi, se sarete chiamati a intervenire.
14	Quanto deve essere grande la mia ditta per poter partecipare?	Che sia piccola o grande, ogni ditta può partecipare. Tuttavia, bisogna tener presente che anche in caso di assenza di breve durata, la ditta deve organizzare autonomamente una sostituzione.
15	Posso partecipare anche come ditta individuale?	Sì, ogni membro suissetec può partecipare, indipendentemente dalle dimensioni e dal numero di dipendenti. Il servizio di picchetto è anche inteso a permettere alle piccole aziende di offrire assistenza 24 ore su 24 e 7 giorni su 7.
16	Chi mi garantisce gli incarichi?	Non vi è alcuna garanzia. Le richieste di picchetto in arrivo determinano la domanda per ogni regione. Si tratta di un servizio in caso d'emergenza. Partiamo dal presupposto che le riparazioni più importanti saranno sempre eseguite dall'«installatore di casa» quale incarico successivo.
17	Da dove vengono gli incarichi? Come funziona concretamente?	Vi sono due modi: il cliente consulta il sito suissetec dedicato al servizio di picchetto oppure chiama il numero di picchetto uniforme valido in tutta la Svizzera. All'arrivo della chiamata, il centralino provvede ai primi chiarimenti e, in caso di emergenza, notifica il cliente alla ditta di picchetto. Quest'ultima richiama il cliente rapidamente, chiarisce il problema in dettaglio e interviene se necessario.
18	Cosa devo fare se non posso svolgere un incarico?	La centrale si avvale solo di ditte che, in base all'auto-dichiarazione, sono attive nei corrispondenti rami. Partiamo dal presupposto che tali ditte siano in grado di eseguire questi incarichi di picchetto. Comunque sia, dovete essere in grado di risolvere il problema il meglio possibile almeno «provvisoriamente», affinché il cliente possa poi trovare in seguito una soluzione definitiva con il suo «installatore di casa».

19	Di quali qualifiche ho bisogno per eseguire un incarico?	Essere membro suissetec è una caratteristica di qualità. Partiamo dal presupposto che le ditte sappiano quali collaboratori sono in grado di prestare il servizio di picchetto. Come minimo dovrebbe essere in possesso di un attestato federale di capacità del corrispondente ramo.
20	Possono partecipare anche i non membri?	No, questa prestazione è riservata ai membri suissetec.
21	Lavoro sovente assieme a un non membro: quest'ultimo può sostituirmi, rispettivamente darmi supporto in caso di emergenza?	In caso di breve inoperatività, questo non membro può sostituirla. Tuttavia, la relazione d'affari s'instaura tra lei e il cliente (la fattura ecc. è emessa dal membro suissetec, il cui intervento è stato chiesto per l'emergenza).
22	Dispongo io stesso di un servizio di picchetto. Non è che l'associazione mi faccia ora concorrenza?	No, l'associazione assume solo il ruolo di intermediario tra il cliente che ha l'emergenza e la ditta affiliata. Inoltre, il centralino appura quale ditta solitamente agisce da «installatore di casa» e se questa non offre un proprio servizio di picchetto. Questo per non entrare in concorrenza con i servizi di picchetto esistenti.  L'obiettivo principale è permettere anche alle piccole ditte di offrire un servizio di picchetto 24/7, nonché di impedire che «servizi di picchetto truffaldini» continuino a imperversare.
23	Posso, come azienda, uscire dal servizio d'emergenza per la tecnica della costruzione dall'oggi al domani?	In teoria, sì. Questo, tuttavia, ci porrebbe di fronte a grandi sfide e non sarebbe un comportamento leale verso le altre ditte che partecipano al servizio. Vi saremmo quindi grati se ci informaste con almeno 3 mesi di anticipo, in modo da poter adeguare la pianificazione annuale di conseguenza.
24	Se più aziende offrono un servizio di picchetto nella medesima località, quale sarà scelta dalla centrale telefonica?	La centrale telefonica ne informa il cliente, e in caso di distanze / tempi di tragitto identici, lascia la scelta a chi chiama.
25	Se mi annuncio p. es. per 52 settimane, sarò effettivamente inserito per 52 settimane nella pianificazione annuale?	Sì, il suo servizio di picchetto sarà registrato in base alle sue indicazioni.
26	Posso stabilire il prezzo liberamente o è prevista una tariffa oraria da parte di suissetec?	suissetec non prescrive alcuna tariffa oraria né formula delle raccomandazioni a tale riguardo. Fa stato la libera concorrenza e ogni ditta stabilisce i propri prezzi (gli accordi sui prezzi sono vietati). Ciò che vale in generale si applica quindi anche alle ditte che partecipano al servizio d'emergenza.