

STUDIO FERRAJOLI
LEGALE TRIBUTARIO

- TAX AND LAW FIRM -

CARTA
DEI
SERVIZI

1997-2012 • 15 anni di attività al servizio dei nostri Assistiti

Indice

3	Saluto del Titolare
4	Principi Fondamentali
5	Come lavoriamo
6	Servizi offerti
8	Modalità di accesso ai Servizi
9	Lo Staff
10	La nostra Clientela
12	Impegni verso il Cliente
13	Cosa ci aspettiamo dal Cliente
14	Servizi accessori offerti ai Clienti
15	Servizi on-line
16	Certificazione di Qualità
17	Efficienza
18	Tecnologia
19	Customer Satisfaction
20	Indicatori ed Obiettivi
21	Normativa
22	Rapporto contrattuale
23	Ferrajoli Tax and Law Firm

Saluto del Titolare

Nel tagliare il traguardo del terzo lustro di attività dello Studio, mutuando le esperienze degli enti tenuti per legge ad applicare il c.d. principio di trasparenza, ho ritenuto opportuno cristallizzare in un documento le linee ispiratrici della rotta sin qui prescelta, i risultati ottenuti dal Team che ho il privilegio di condurre, nonché i principi gestionali e gli obiettivi che caratterizzeranno la nostra andatura per il tratto a venire.

Non si tratta di una generica brochure: il mercato ci conosce e noi ne abbiamo già una per la presentazione istituzionale. Consiste invece in una vera e propria Carta dei diritti e doveri sia del Professionista che dell'Utente fruitore del nostro servizio, nell'ottica di stabilire le reciproche regole di relazione ed individuare gli standard qualitativi attesi, con l'intento di monitorare e migliorare costantemente tanto le modalità di erogazione delle nostre prestazioni quanto il rispetto dei reciproci impegni.

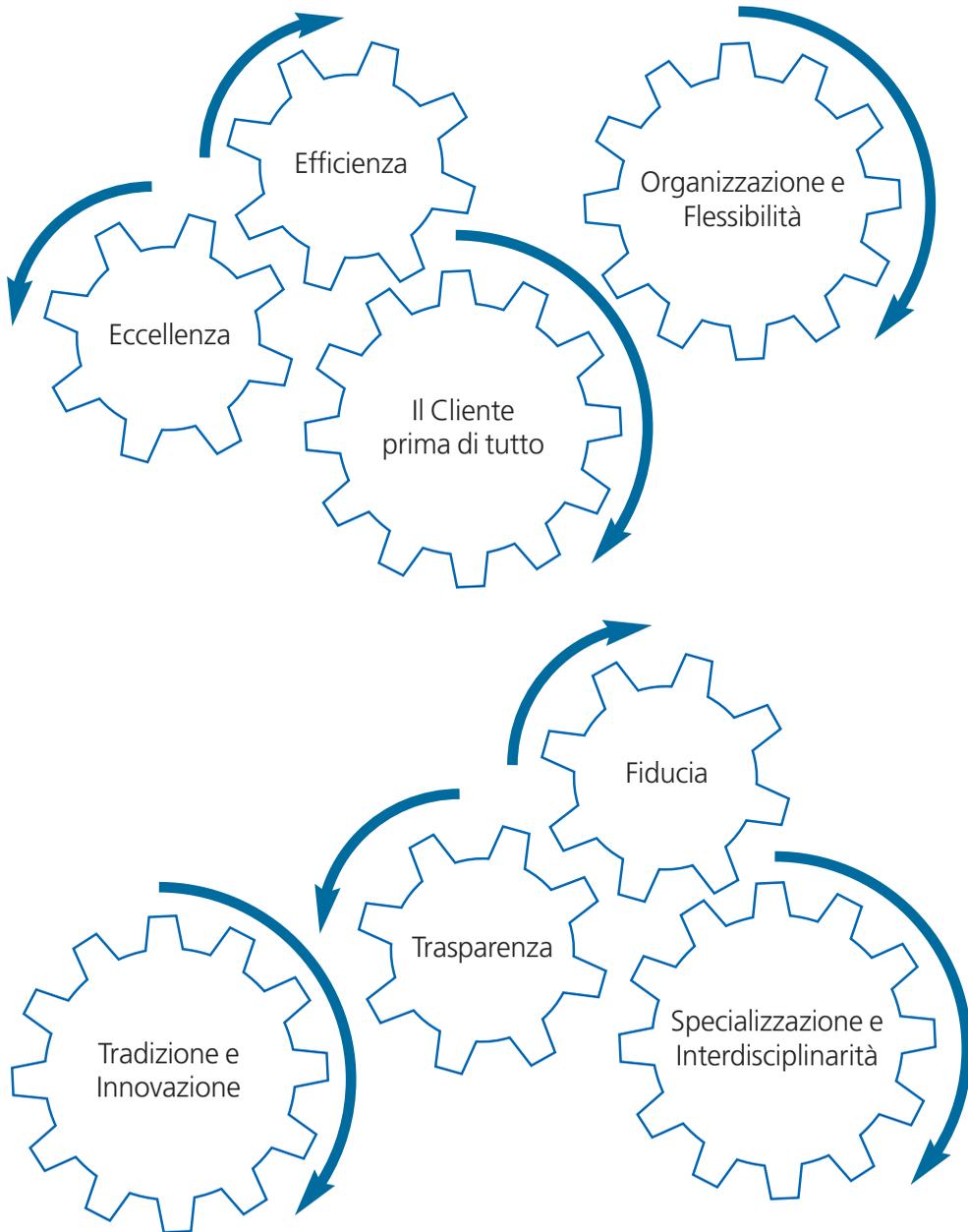
Nella pagine che seguono troverete descritto non solo lo stile con cui lavoriamo, i criteri attraverso cui il servizio viene attuato, modalità e tempi del presente e del passato, procedure di controllo, ma anche ciò che ci aspettiamo dal Cliente, in un rapporto moderno ed evoluto che non faccia disperdere tempo ed energie preziose.

Per più di metà della nostra vita professionale abbiamo operato in forza di un Sistema di Qualità certificato. La nostra Organizzazione fonda su tale approccio uno dei suoi punti caratterizzanti: è il metodo con cui regoliamo le vele, lettura in cui crediamo e che desideriamo condividere con i nostri Assistiti.

Ciò implica impegno ulteriore, ma consente a noi di navigare senza impaccio ed ai nostri Clienti di affidarsi a chi intende garantire con standard certi e definiti una stabile conduzione del viaggio, potendo così mantenere entrambi – in una congiuntura economica e legislativa emergenziale quale quella che il nostro Paese sta vivendo – la barra del timone nella direzione programmata. Buon vento a tutti dunque, mura a dritta e al gran lasco... Insieme!

Avv. Luigi Ferrajoli

Principi Fondamentali



■ Come lavoriamo



Come quella di ogni squadra che voglia ottenere importanti successi, anche l'organizzazione di uno Studio professionale richiede un'adeguata suddivisione dei ruoli e delle re-

sponsabilità tra i membri dell'Équipe, sempre nel rispetto di una direzione e supervisione unitaria che garantisca un livello costante di qualità del servizio. Ecco alcuni dati che ben illustrano il nostro modello di organizzazione:

2 Le sedi dello Studio, situate a Bergamo e Brescia, che operano in pieno coordinamento ed unitarietà

13 I componenti dello Studio, tra cui 1 Office Manager e 1 Responsabile del Sistema Informatico e del Controllo di Gestione

9 I Professionisti, Avvocati e Dottori Commercialisti, che operano in Studio

2 Le macro aree di competenza in cui è strutturato lo Studio, l'area Civile e l'area Tributaria, ognuna affidata al rispettivo Coordinatore

1 Il Responsabile per ogni pratica gestita

3 I Professionisti che seguono in team ogni singola pratica, in modo da ridurre al minimo la possibilità che gli adempimenti ad essa connessi restino inevasi



PERCHÉ LA MIA PRATICA NON È STATA GESTITA DIRETTAMENTE DAL TITOLARE?

Il numero e il livello di complessità degli adempimenti richiesti da ogni singola pratica rendono impossibile una gestione individuale delle stesse. È quindi necessaria la delega di taluni compiti da parte del Titolare ai propri collaboratori, Professionisti di provata esperienza, esercitata con la condivisione preventiva delle modalità di esecuzione dell'attività e con il controllo successivo all'esito del relativo disbrigo.

Servizi offerti

Lo Studio Ferrajoli offre servizi di consulenza e assistenza legale in settori di particolare tecnicismo, attraverso l'impiego di un approccio interdisciplinare che coniuga competenze giuridiche e competenze aziendalistiche.

L'attività dello Studio è divisa in macro-aree, nell'ambito delle quali è fornita una vasta gamma di servizi, sia giudiziali che extragiudiziali. La rappresentazione che segue illustra il portafoglio dei servizi di assistenza offerti, suddivisi per area di interesse.

DIRITTO TRIBUTARIO

- ✓ Consulenza di fiscalità interna e internazionale
- ✓ "Passaggio generazionale" in azienda
- ✓ Difesa del contribuente nel contenzioso amministrativo e penale-tributario

DIRITTO SOCIETARIO

- ✓ Consulenza preventiva
- ✓ Cause in materia di responsabilità
- ✓ Impugnative di deliberazioni
- ✓ Tutela arbitrale
- ✓ Contrattualistica nazionale e internazionale



DIRITTO VALUTARIO

- ✓ Normativa antiriciclaggio e sui trasferimenti transfrontalieri di capitali
- ✓ Procedure contenziose innanzi a Banca d'Italia, Consob e M.E.F.
- ✓ Legislazione bancaria e degli intermediari finanziari



DIRITTO DOGANALE

- ✓ Pareri sugli istituti e sulle operazioni proprie del commercio internazionale
- ✓ Contenzioso relativo alle operazioni di importazione ed esportazione delle merci
- ✓ Consulenza ed assistenza in materia di accise



DIRITTO AMBIENTALE

- ✓ Assistenza nei contenziosi amministrativi dinanzi a T.A.R. e Consiglio di Stato
- ✓ Assistenza nei procedimenti penali correlati alla contestazione di reati ambientali
- ✓ Predisposizione di efficaci modelli organizzativi atti ad esimere le società da responsabilità parapenale ex L. 231/01



FINANZIAMENTI COMUNITARI

- ✓ Assistenza in materia di programmi comunitari afferenti i c.d. fondi a gestione diretta
- ✓ Assistenza nella procedura di partecipazione ad appalti e nella predisposizione di progetti per il conseguimento di sovvenzioni europee



SERVIZI PROFESSIONALI

- ✓ Formazione *in-house* presso aziende o altri committenti
- ✓ Servizi di *due-diligence* correlati alla corretta applicazione della normativa antiriciclaggio, privacy e sicurezza delle infrastrutture IT



COME POSSO PRENOTARE UN APPUNTAMENTO?

La prenotazione può essere effettuata telefonicamente o via e-mail.



QUALI SONO I DOCUMENTI OCCORRENTI?

È necessario presentarsi all'appuntamento muniti di Carta d'Identità, visura o delibera attestante i poteri.

Modalità di accesso ai Servizi

Il Cliente che desidera accedere ai Servizi offerti dallo Studio è tenuto all'osservanza di un ben preciso *iter*, di cui la rappresentazione seguente illustra le fasi imprescindibili.

COLLOQUIO TRA AVVOCATO E CLIENTE

Quello tra l'Avvocato e il proprio Assistito è un rapporto *intuitu personae*, non basato su scelte di mera convenienza economica, ma piuttosto sull'affidamento che il Cliente ripone nella qualità garantita dal Professionista cui richieda assistenza. Va da sé che il conferimento dell'incarico debba necessariamente avvenire a seguito del colloquio personale del Consulente con il Cliente, che viene fissato presso lo Studio, in modo da permettere allo stesso Professionista di valutare la problematica sottoposta e l'eventuale sussistenza di cause di incompatibilità che possano impedire l'assistenza o il patrocinio, di esaminare la documentazione fornita e quindi di definire il tipo di attività richiesta.

CONFERIMENTO DELL'INCARICO

Confermata la propria competenza e la propria disponibilità ad assumere il mandato, l'Avvocato sottopone al Cliente il modulo di conferimento d'incarico, che deve essere compilato in tutte le sue parti, dando specifiche informazioni sugli elementi che regolano il rapporto economico con l'Assistito. Qualora l'attività professionale richiesta attenga all'assistenza giudiziale viene fatta sottoscrivere altresì la procura alle liti.

VERSAMENTO DELL'ACCONTO

Sempre in ragione della peculiarità del rapporto Professionista-Cliente rispetto alle ordinarie relazioni commerciali, al fine di garantire la serietà del mandato conferito e rendere possibile l'assolvimento degli oneri contributivi dovuti, è essenziale la corresponsione di una forma di pagamento anticipata. Lo Studio, in relazione al conferimento d'incarico, emetterà pertanto una notula di acconto sulle spese nonché sui diritti ed onorari spettanti; nel corso dell'esecuzione dell'incarico potranno essere richiesti nuovi acconti per le prestazioni rese fino ad una determinata data ovvero correlati alle competenze maturate.

VERSAMENTO DEL SALDO FINALE

All'atto della conclusione dell'incarico, riferita per il contenzioso giudiziale al singolo grado di giudizio, verrà emessa parcella di saldo concernente le residue spese, diritti ed onorari maturati a consuntivo.

Lo Staff

Tutti i membri dello Studio Ferrajoli sono altamente qualificati e sono selezionati con la massima cura, in modo da garantire il soddisfacimento degli elevati livelli di competenza richiesti. Nel corso dei 15 anni di attività dello Studio, si sono succeduti 26 diversi collaboratori, ma sempre nel solco delle medesime linee ispiratrici dell'attività svolta. Ciò ha permesso un arricchimento reciproco di esperienze e di professionalità. Il Team è attualmente composto da 13 mem-

bri, suddivisi in varie categorie funzionali: 1) Professionisti; 2) Office Manager; 3) Responsabile I.T. e C.d.G.; 4) Staff di segreteria. Ad ogni categoria corrispondono specifiche funzioni correlate alle rispettive competenze. Anche il Cliente è chiamato a riconoscere tale suddivisione di compiti: è infatti opportuno non rivolgersi alla Segreteria per avere informazioni di carattere legale o, al contrario, contattare gli Avvocati per richieste di carattere amministrativo.

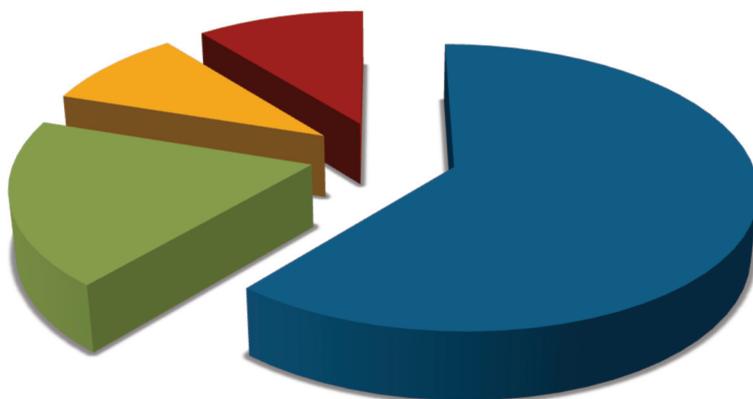


La nostra Clientela

Lo Studio Ferrajoli fornisce per scelta il proprio servizio in favore dell'impresa e degli enti pubblici in settori di particolare tecnicismo, anche in supporto ad altri Professionisti o società di consulenza.

Il grafico seguente rappresenta la

composizione della Clientela dello Studio. È possibile osservare come la stessa sia composta in parte preponderante da Società di Capitali, ma anche come i servizi resi a Privati, Imprese Individuali e Società di Persone siano estremamente rilevanti.

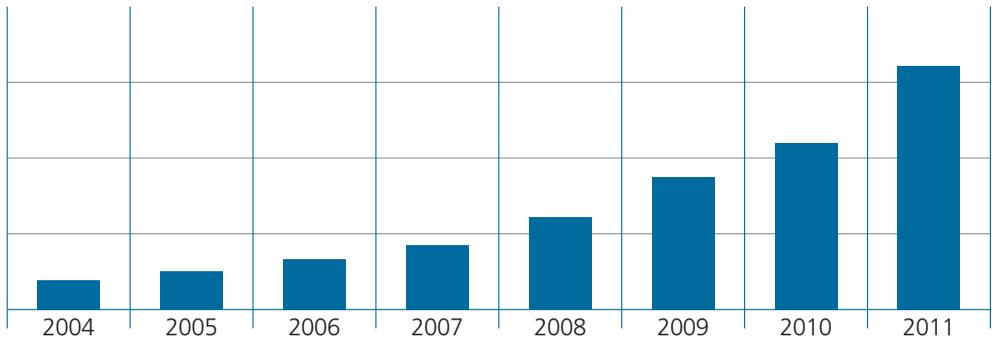


LO STUDIO FERRAJOLI RIVOLGE I PROPRI SERVIZI ESCLUSIVAMENTE ALLE GRANDI IMPRESE?

Pur essendo il proprio ambito di attività privilegiato quello dell'impresa di medio-grandi dimensioni, lo Studio Ferrajoli si caratterizza per modalità organizzative tali da soddisfare anche le esigenze di aziende di dimensioni più ridotte e quelle di privati.

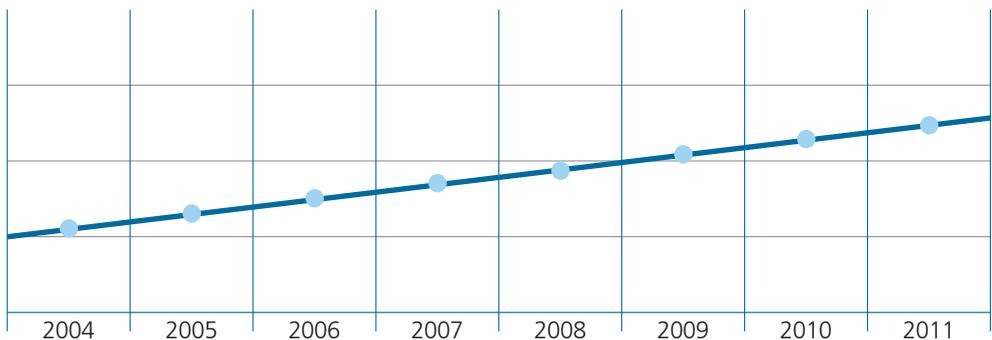
La rappresentazione seguente, riferita agli 8 anni di certificazione del SQ, illustra il **tasso di crescita** percentuale dei Clienti, ovvero il numero di nuovi Clienti acquisiti sul totale inca-

richi nel periodo. Si evince come il portafoglio di Clienti dello Studio sia in continua espansione e come gli obiettivi di crescita prefissati siano sempre stati pienamente soddisfatti.



Il grafico successivo rappresenta l'andamento, su base annuale, del **valore degli incarichi** conferiti allo

Studio ed evidenzia come la rilevanza degli incarichi sia in costante ascesa.



PERCHÉ AVERE OGNI ANNO UN BUON NUMERO DI NUOVI CLIENTI È IMPORTANTE PER UNO STUDIO LEGALE?

L'incidenza dei nuovi Clienti sul totale degli incarichi nel periodo costituisce un indicatore fondamentale per uno studio professionale poiché rappresenta il tasso di crescita dello stesso e conferma la qualità del lavoro svolto e la capacità di attrarre nuovi Utenti, ampliando l'ambito di attività dello studio medesimo.

Impegni verso il Cliente



Lo Studio Ferrajoli, oltre all'assoluta conformità alle regole della deontologia professionale, garantisce al Client-

te la massima serietà nell'espletamento del mandato ricevuto e assume impegni di efficienza e trasparenza volti all'instaurazione di un solido rapporto di fiducia con l'Utente medesimo.

TEMPESTIVITÀ DEGLI APPUNTAMENTI

Lo Studio si impegna a fissare un appuntamento al Cliente che ne faccia richiesta nel più breve tempo possibile ed, in ogni caso, conformemente alle esigenze di urgenza richiesta per la tutela degli interessi del Cliente stesso. Salvo casi straordinari, gli appuntamenti vengono programmati nel termine massimo di una settimana a partire dal momento della richiesta.

GARANZIA DI INFORMAZIONI

Lo Studio si impegna a tenere costantemente informato il Cliente sullo stato delle pratiche e sugli sviluppi processuali delle cause in essere. Le comunicazioni di contenuto professionale sono prontamente fornite all'esito di ogni udienza o al variare dello stato della pratica. Vengono tempestivamente trasmesse le copie degli atti redatti o pervenuti.

GESTIONE EFFICIENTE DELLE PRATICHE

Al fine di garantire l'efficienza e la tempestività dell'assistenza legale fornita, le problematiche affidate allo Studio sono gestite secondo priorità, come al pronto soccorso (rosso per le emergenze, giallo per le urgenze, verde per le normalità).

CURA PER LA DOCUMENTAZIONE

Tutta la documentazione operativa, in particolare quella che proviene dall'esterno, è assoggettata a regole precise di gestione e conservazione, tanto cartacea quanto elettronica, riducendo al massimo il rischio di smarrimenti o deterioramenti.

ATTENTA VALUTAZIONE DEI DOMICILIATARI

A tutela del Cliente, i domiciliatari e tutti gli altri collaboratori esterni vengono sottoposti a periodiche valutazioni sulla base di criteri predefiniti che attengono all'efficienza, puntualità e propositività. Al termine del periodo di osservazione il Titolare decide in merito al mantenimento della collaborazione.

Cosa ci aspettiamo dal Cliente

Al fine di mettere lo Studio nelle condizioni di fornire un servizio ottimale e di favorire il buon esito delle attività professionali esplicate, è op-

portuno che anche il Cliente si conformi ad alcune basilari regole di condotta nel rapporto con il proprio Consulente legale.

NON È POSSIBILE ESSERE RICEVUTI SENZA APPUNTAMENTO

I Clienti che si presentano in Studio senza appuntamento non possono essere ricevuti in quanto l'attività di consulenza ed assistenza è puntualmente organizzata. Si prega di fissare gli appuntamenti indicando le ragioni per cui si richiede l'incontro con l'Avvocato, onde consentire una corretta gestione delle priorità.

È PREFERIBILE RIVOLGERE RICHIESTE PUNTUALI E CIRCOSTANZIATE

È cosa gradita che tutte le richieste relative al contenuto e allo stato delle pratiche di ciascun Cliente, per essere evase nel minor tempo possibile, siano puntuali e circostanziate. La continua, reiterata ed inutile richiesta, che non espliciti il contenuto, non può essere pertanto presa in considerazione adeguatamente.

L'AVVOCATO NON RENDE CONSULENZA TELEFONICA

Come il medico non fornisce un parere senza aver visitato il paziente, così anche l'Avvocato non rende alcuna consulenza telefonica, ma esclusivamente tramite appuntamento o in risposta a richieste scritte, al fine di ponderare attentamente tutte le tematiche ed i profili sottesi ad ogni questione legale.

È OPPORTUNO CHE IL CLIENTE ASSUMA UN ATTEGGIAMENTO COLLABORATIVO

Per il conseguimento del miglior risultato possibile, nel proprio interesse, è auspicabile che il Cliente fornisca al proprio Consulente legale ogni notizia o documento rilevante e lo aggiorni tempestivamente su eventuali novità.

NON È POSSIBILE OTTENERE INFORMAZIONI DI NATURA TECNICO-GIURIDICA DALLA SEGRETERIA

Non è funzione né competenza della segreteria quella di fornire comunicazioni di contenuto tecnico-professionale. Si prega quindi di non intrattenersi in conversazioni telefoniche formulando quesiti impropri che debbano essere oggetto di disamina in appuntamento con l'Avvocato ovvero esplicitati per iscritto all'indirizzo del Professionista.

Servizi accessori offerti ai Clienti

Lo Studio Ferrajoli è sempre attento alle esigenze del Cliente e desideroso di mettere a disposizione dei propri Assistiti una sempre più ampia gamma di servizi accessori che consentano di beneficiare di un supporto professionale personalizzato, moderno ed agevolmente fruibile.

CONSULENZA ON-LINE

Lo Studio fornisce direttamente alla propria Clientela un servizio di consulenza on-line, che si esplica nell'elaborazione di pareri in risposta a quesiti specifici. La consulenza on-line risponde a criteri di massima professionalità e tempestività, ed è resa in ossequio alle previsioni dell'art. 17 del Codice Deontologico Forense nonché nell'impegno al pieno rispetto del medesimo. Le richieste di pareri legali e le risposte sono tutelate dal segreto professionale.



CONSULTAZIONE PRATICHE ON-LINE

Un servizio particolarmente utile e non comune offerto dallo Studio Ferrajoli è quello che consente ai Clienti la consultazione della propria pratica on-line in qualsiasi momento, tramite il conferimento di chiavi d'accesso da inserirsi in un'interfaccia presente sul sito dello Studio. Ci sembra infatti che sia dovuta al Cliente la possibilità di vigilare sull'avanzamento della propria pratica e di constatare la qualità e celerità del servizio reso.



VIDEO COMUNICAZIONI

Non essendo l'ambito di attività dello Studio limitato alle Province di Bergamo e Brescia, ma estendendosi piuttosto a tutta l'Italia settentrionale e non solo, è sembrato opportuno predisporre mezzi idonei a consentire comunicazioni a distanza sia tra i Professionisti dello Studio sia tra questi e i Clienti, nel caso di impossibilità di recarsi fisicamente presso le sedi.



COME POSSO CONOSCERE LO STATO DI AVANZAMENTO DELLA MIA PRATICA?

Al fine di ottenere le chiavi di accesso al servizio Weblex è necessario inoltrare allo Studio apposita richiesta scritta. In breve tempo verranno forniti uno Username e una Password personale. Si raccomanda di custodire adeguatamente tali credenziali per salvaguardare la riservatezza delle informazioni contenute nella suddetta area.



Servizi on-line

Lo Studio Ferrajoli è particolarmente attento alla comunicazione verso i propri Clienti, attuali e potenziali. È a disposizione degli Utenti un sito web (www.studioferrajoli.it) aggiornato costantemente e sul quale è possibile ottenere, tra le altre cose, dettagliate informazioni relative all'organizzazione e ai Professionisti dello Studio, alle aree di attività ed ai servizi offerti.



Tutti i Professionisti dello Studio collaborano inoltre con il Blog "*I Contributi dell'Esperto*", realizzato da fiscalisti ed esperti di diritto Tributario e Societario, al fine di fornire ad altri Professionisti del settore ed alla vasta platea dei

contribuenti apporti finalizzati alla soluzione di specifiche problematiche d'impresa e di diffondere la cultura della fiscalità e delle materie correlate, agevolando la discussione e l'approfondimento su questioni di elevato contenuto tecnico-professionale (www.icontributidellesperto.it).

L'immagine sottostante illustra la localizzazione delle fonti di accesso al Blog, limitatamente al territorio italiano. La tabella seguente riporta invece alcuni dati relativi al numero delle visualizzazioni di pagina effettuate nell'ultimo anno, sia per quanto riguarda il sito che per quanto riguarda il Blog. È agevole evincere come tali strumenti di comunicazione abbiano assunto una diffusione estremamente rilevante e siano in continua espansione.



Incremento % accessi al sito nell'ultimo anno	+ 59,5
Visualizzazioni di pagina Blog nell'ultimo anno	8.491

Certificazione di Qualità

Lo Studio Ferrajoli ha conseguito nel 2004 la Certificazione del proprio Sistema Qualità conforme alle regole UNI EN ISO 9001, estesa nel 2008 anche alla sede di Brescia ed oggi conforme all'ultima evoluzione delle norme: Vision 2008. Le procedure interne di lavoro sono standardizzate e disciplinate da un Manuale che raccoglie tutte le disposizioni organizzative. Lo Studio monitora inoltre costantemente la qualità delle prestazioni rese attraverso l'im-

piego di strumenti di rilevazione statistica. In base alle risultanze desumibili dai dati raccolti, raffrontati con gli obiettivi prefissati, lo Studio adegua prontamente i propri processi operativi, mantenendo un approccio costantemente improntato alla massima flessibilità e attenzione per i dettagli.



PERCHÉ CERTIFICARE LA QUALITÀ DELLO STUDIO?

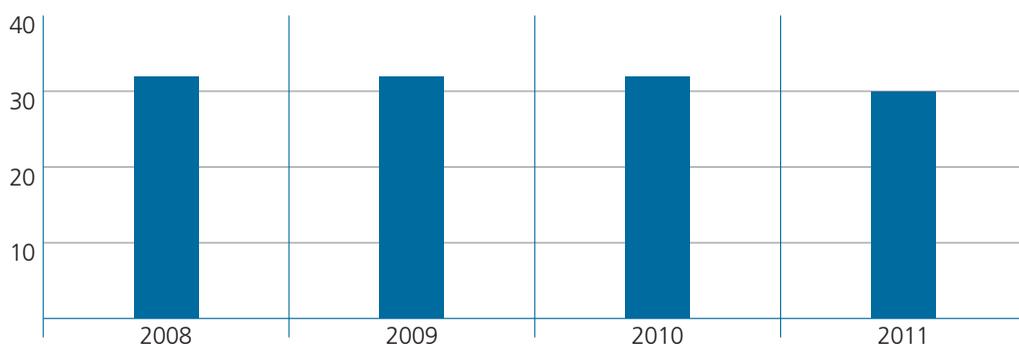
La Certificazione di Qualità consiste nel definire in processi scritti le modalità di esecuzione del lavoro, conferendo metodo uniforme ed incremento dell'efficienza.

Efficienza



In un ambito in cui l'attività è fortemente scadenzata, quale è quello processuale, l'efficienza e la prontezza della risposta fornita dal Consulente legale è condizione imprescindibile per l'utilità del servizio reso al Cliente. È quindi

obiettivo primario per i Professionisti dello Studio quello di riuscire nel fornire un risultato di qualità nel più breve lasso di tempo possibile. Il grafico seguente rappresenta la media, calcolata su tutti i Professionisti dello Studio, del **tempo di evasione** degli incarichi (espresso in giorni) negli ultimi 4 anni.



La seguente rappresentazione illustra il medesimo indicatore, posto in relazione con il termine entro cui deve essere presentato ricorso contro un avviso di accertamento (60 giorni dalla notifica dello stesso).

È agevole evincere come la programmazione del lavoro con fissazione di scadenze interne anticipate consenta ampi margini di sicurezza per il rispetto dei termini processuali.

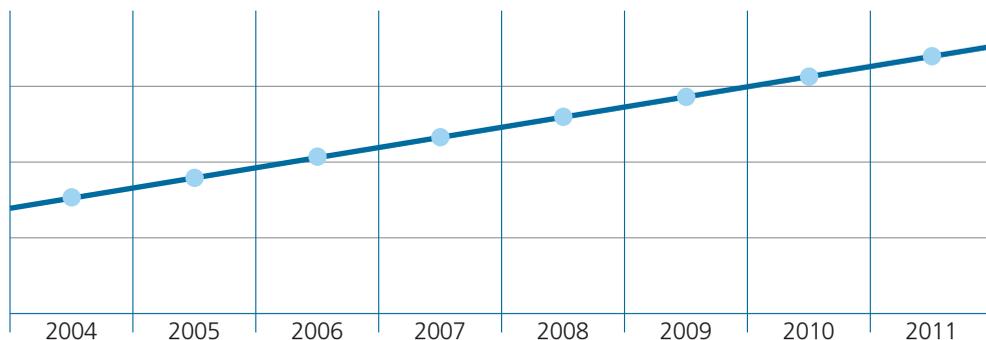


Tecnologia



Lo Studio Ferrajoli è tradizionalmente orientato a cogliere le importanti opportunità garantite dal migliore impiego dell'innovazione tecnologica. La politica di gestione in tale ambito da sempre consiste nell'acquisire dotazioni evolute, con investimenti volti al miglioramento costante dell'infrastruttura e alla ricerca di soluzioni di avanguardia. Lo Studio impiega *software* gestionali per rilevare

tutta l'attività compiuta, dagli appuntamenti alla parcellazione, ed opera l'archiviazione elettronica oltre che cartacea tanto degli atti predisposti che della corrispondenza e dei documenti pervenuti dall'esterno, con particolare attenzione alla tutela della privacy nel trattamento dei dati personali dei propri Assistiti. Il grafico sottostante rappresenta l'incremento annuale delle **funzioni I.T.** impiegate dallo Studio.



QUANDO LA TECNOLOGIA NON SERVE A NIENTE?

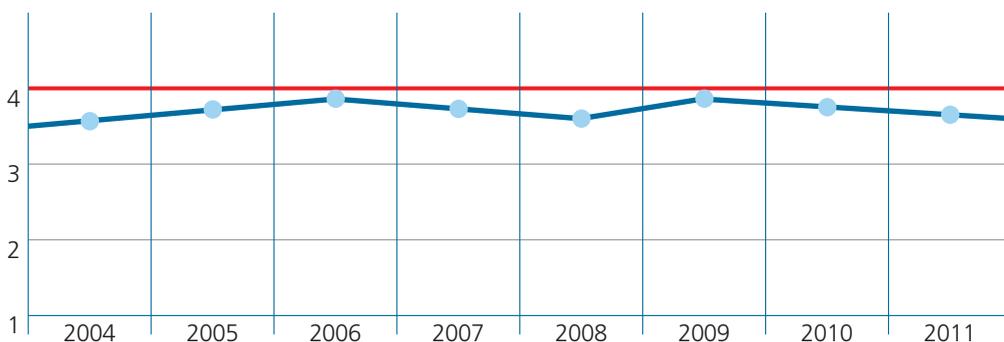
La tecnologia è inutile quando viene applicata per risolvere una problematica che in realtà non è il vero vincolo del sistema.

Customer Satisfaction



Prioritario per lo Studio è l'accertamento della soddisfazione del Cliente per i servizi erogati. A tale scopo, come prescritto dal Sistema Qualità, lo Studio ha impostato e mantiene operante un procedimento di misurazione della *Customer Satisfaction*, effettuato su base periodica, in forma scritta, basato sulle risposte del Cliente a quesiti predefiniti, onde adeguare il più possibile il servizio alle esigenze e al gradimento degli Utenti. I risultati delle rilevazioni effettuate

sono rappresentati nel grafico seguente, dove il valore 1 rappresenta il minimo di soddisfazione del Cliente, mentre 4 rappresenta quello massimo. È agevole evincere come la soddisfazione dei Clienti dello Studio per i servizi resi sia molto elevata. Nell'eventualità di un reclamo, verbale o scritto, da parte del Cliente, questo viene analizzato per individuarne la fondatezza o meno. Nel primo caso, oltre a ricercare gli opportuni rimedi, si individuano le cause al fine di mettere a fuoco eventuali falle o carenze nel sistema di erogazione del servizio.



COME POSSO FORNIRE INDICAZIONI UTILI AL MIGLIORAMENTO?

Qualora si disponga di suggerimenti ed osservazioni costruttive, necessari per il miglioramento dei servizi offerti dallo Studio, è possibile compilare il questionario disponibile in segreteria oppure inviare brevi note all'indirizzo e-mail: info@studioferrajoli.it

If you have suggestions that can improve the quality of the services offered by the Firm, please contact us using our e-mail address: info@studioferrajoli.it. We will carefully examine all suggestions.

Indicatori ed Obiettivi



Lo Studio Ferrajoli, relativamente agli indicatori più rilevanti per il controllo della qualità, si pone obiettivi di crescita al fine di migliorare costantemente le proprie *performances*.

Gli obiettivi rappresentano traguardi concreti, il cui raggiungimento è costantemente monitorato. La tabella che segue indica gli obiettivi di breve periodo relativi ad alcuni indicatori illustrati nelle pagine precedenti.

INDICATORE	UNITÀ MISURA	DATO ATTUALE	OBIETTIVO
Tasso di crescita	% nuovi Clienti sul totale incarichi	42,24*	50
Efficienza	n. giorni evasione incarico	31*	30
Customer Satisfaction	Risposte del Cliente a quesiti predefiniti, Val. min. = 1 Val. max. = 4	3,66*	4
Servizi on-line	n. visualizzazioni pagina sito nell'ultimo anno	12.468	15.000
Funzioni I.T.	% incremento annuale	49,79*	50

* media ultimi 8 anni



PERCHÉ PORSI DEGLI OBIETTIVI PER IL FUTURO?

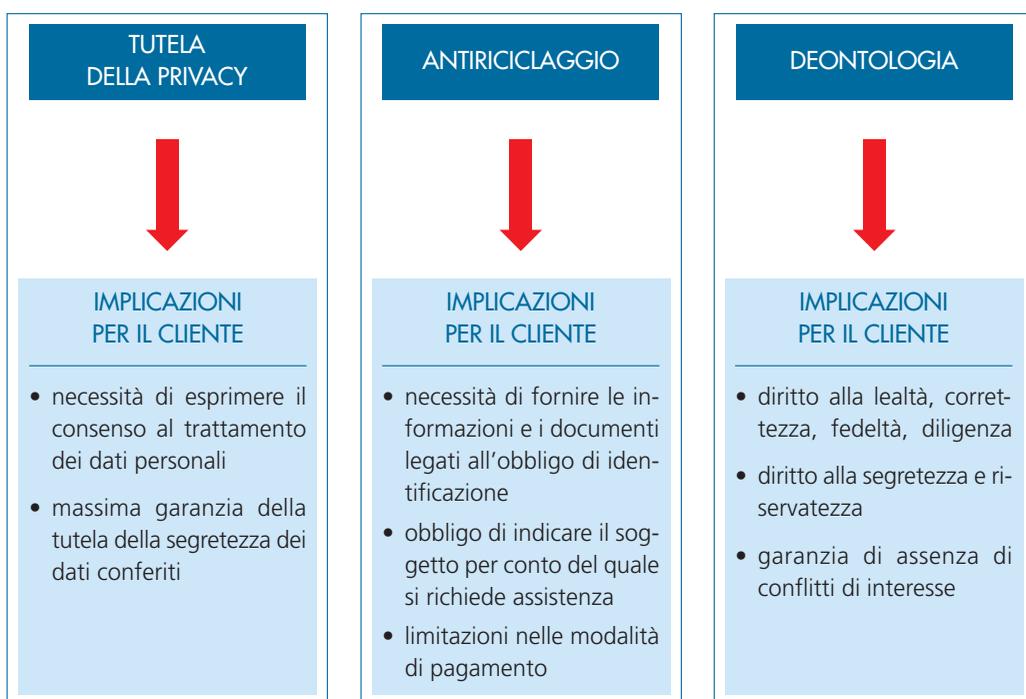
Le organizzazioni certificate per la qualità pongono quale loro caratteristica prioritaria il miglioramento costante.

Normativa



Lo Studio Ferrajoli, come ogni altro studio professionale, è tenuto al rispetto di un'ampia gamma di norme volte alla

tutela dei Clienti e, più in generale, della legalità. La rappresentazione che segue illustra le previsioni più rilevanti per quanto riguarda il rapporto tra Professionista e Cliente.



QUALI SONO LE MODALITÀ DI PAGAMENTO AMMESSE?



Le modalità di pagamento ammesse consistono in:

- bonifico bancario (il codice IBAN è indicato nella nota pro forma trasmessa al Cliente);
- assegno bancario, circolare o postale;
- contante, nei limiti posti dalla normativa antiriciclaggio (attualmente <1.000 euro)

QUALI TEMPI SONO PREVISTI PER IL PAGAMENTO DELLE NOTE PRO FORMA?



Il Cliente onora il saldo degli avvisi di parcella "a vista" degli stessi ed in ogni caso non oltre i 15 gg. dalla relativa ricezione.

Rapporto contrattuale



Per regolare le modalità di compenso delle prestazioni richieste è necessario che il Professionista e il Cliente formalizzino il proprio rapporto adottando un accordo contrattuale. Lo Studio, a tal fine, predispone sempre un preventivo, che

dovrà essere sottoscritto per accettazione dall'Assistito. Per trasparenza lo Studio fornisce in tale fase al Cliente i riferimenti sulla propria copertura assicurativa R.C. professionale. A seguito dell'entrata in vigore del decreto sulle liberalizzazioni, ecco i principali schemi pattizi che lo Studio mette a disposizione del Cliente:

PARCELLAZIONE A TARIFFA

Il compenso preventivo per l'opera prestata è determinato concordemente applicando la tariffa professionale 2004 in regime di libera contrattazione ed in conformità agli usi prevalenti

Per il caso di esito favorevole viene previsto un *success fee* aggiuntivo

DETERMINAZIONE FORFAITARIA DELL'ONORARIO

Il compenso per l'opera prestata è convenuto in misura forfai-taria ai sensi dell'art. 2233 c.1 del codice civile

L'eventuale liquidazione favorevole delle spese legali rimane di competenza del Professionista

PATTO QUOTA LITE

In caso di vittoria, l'onorario per la prestazione commissionata è determinato in misura pari ad una percentuale concordata della somma ottenuta

In caso di mancato accoglimento della domanda proposta, il Committente non sarà tenuto a corrispondere al Professionista ulteriori onorari rispetto all'acconto già versato

CONSULENZA ON-LINE

Lo Studio si riserva di accettare le richieste di consulenza pervenute, dopo averne verificato la serietà e fondatezza, e comunica i termini di consegna della risposta ai quesiti formulati

Il richiedente, ricevuto il preventivo di spesa, è libero di confermare o meno la richiesta di consulenza

DOVE È POSSIBILE CONSULTARE LE TARIFFE PROFESSIONALI?

Le tariffe professionali applicate sono consultabili sul sito www.studioferrajoli.it, nella sezione Organizzazione e Qualità. Per quanto riguarda la consulenza on-line, si osservano le condizioni generali di contratto riportate nel medesimo sito, alla sezione Consulenza on-line.



■ Ferrajoli Tax and Law Firm

On the occasion of the **15th anniversary** of its foundation, the Ferrajoli Tax and Law Firm chose to issue a **Service Charter**

Internal procedures follow a precise standard, which is regulated by an **internal quality manual**, which contains all the **organizational rules and procedures of the Firm**

The Charter is an element of **transparency**, containing **service quality indicators** measured on standardized criteria established by the Office following a view of **continuous improvement**

In the Charter it is possible to find **indications** for Clients on how to establish a **profitable relationship** with their legal advisors, helping us to **support their activity** in the best possible way

The Service Charter is aimed at giving our Clients a **guide** to better understand the **characteristics, types and peculiarities** of the services we offer them. In particular, we give advice and legal assistance, **litigation and counselling**, on **company, taxation and customs law**

We intend to establish a **direct relationship** between Clients and our Firm. Your **suggestions, recommendations and complaints** are a precious tool for **implementing** our internal auditing and **improving** the quality of our services

Studio Ferrajoli Legale Tributario aderisce al network nazionale



onde offrire alle aziende di grandi dimensioni (banche, assicurazioni, ecc.) assistenza in forma capillare su tutto il territorio del Paese

STUDIO FERRAJOLI

LEGALE TRIBUTARIO

BERGAMO

via A. Locatelli, 25 - 24121
tel. (+39) 035 271060
fax (+39) 035 270040

BRESCIA

via Solferino, 28b - 25121
tel. (+39) 030 3758566
fax (+39) 030 3753628



info@studioferrajoli.it - www.studioferrajoli.it