

# EUROSTREET società cooperativa

Via Pietro Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI) - ITALY

CCIAA REA 173380/BI/1998 (ex 58915/AO/1998) - Capitale sociale € 7.023,04 i.v.

Partita IVA/VAT: 00654080076 - Codice Fiscale/Tax Code. 00654080076

Codice Destinatario: USAL8PV

email certificata claudio@pec.eurostreet.it

email [info@eurostreet.it](mailto:info@eurostreet.it) - **HELPVOICE® 800 432 665 - HELPMEET®**

tel. **0039 015 351269**

fax 0039 015 352844



Azienda con certificazioni di qualità:

EN ISO 9001:2015

UNI EN ISO 17100:2017

VIDEOCONFERENZA

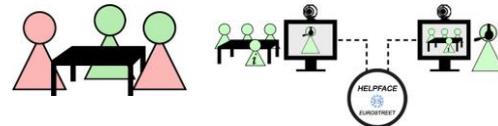
No. IT19-15045A

No. IT19-15406X

conforme GDPR



## EUROSTREET TRANSLATIONS SERVICE



### MODALITÀ di RICHIESTA dei SERVIZI di INTERPRETARIATO DI PERSONA e di MEDIAZIONE LINGUISTICO-CULTURALE

“DI PERSONA” (FACE to FACE) o

“IN VIDEOCONFERENZA” per distanziamento e immediata reperibilità.

1. Gli **orari di segreteria**, con personale responsabile sempre presente, sono i seguenti:
  - dal Lunedì al Venerdì, **con orario continuato, dalle ore 08.30 alle ore 19.00** (nel periodo COVID: dalle 08,00 alle 13,00),
  - disponibilità continua, 24 ore su 24, 365 giorni su 365, di un operatore qualificato al numero telefonico **0039 015 351269**;
  - **prenotazione/richiesta del servizio: automatizzata 24 ore su 24**;
2. il recapito telefonico è ..... 0039 015 351269  
il recapito fax è ..... 0039 015 352844  
per servizio d'urgenza ..... numero verde 800 432 665 (0039 015 2523356 all'estero – servizio HELPVOICE®); numero per urgenze (0039) 015 0990851 oppure (0039) 02 94753870 / 02 94753874;  
alcuni indirizzi e-mail sono .... [info@eurostreet.it](mailto:info@eurostreet.it), [mediazione@eurostreet.it](mailto:mediazione@eurostreet.it), [commerciale@eurostreet.it](mailto:commerciale@eurostreet.it)  
sito web ..... [www.eurostreet.it](http://www.eurostreet.it) (richiedere link personalizzato per un immediato accesso)
3. la **richiesta/prenotazione del servizio “di persona” o “in videoconferenza” di interpretariato e/o di mediazione linguistico-culturale** avviene con un processo di prenotazione e gestione del servizio **“totalmente automatizzato”** per garantire il servizio 24 ore su 24, aumentare l'affidabilità e la qualità del servizio;
  - la richiesta/prenotazione deve essere eseguita utilizzando la pagina elettronica sul nostro portale [www.eurostreet.it](http://www.eurostreet.it) cliccando sul link fornito o entrando con le password fornite; il servizio funziona 24 ore su 24, 365 giorni su 365 e si può effettuare da qualsiasi dispositivo (PC, tablet, smartphone) che disponga di un accesso in internet; si dovrà scegliere quale servizio si desidera: di persona/in videoconferenza; si può scegliere direttamente l'interprete/mediatore desiderato; la richiesta del servizio in videoconferenza potrà essere anche “immediata”, le richieste manuali con fax o email o telefonate sono accettate ma saranno prese in carico solo negli orari di ufficio della segreteria sopraindicati;
  - la conferma dell'accettazione dell'incarico di interpretariato/mediazione linguistico-culturale avverrà direttamente dal nostro portale con e-mail personalizzata di risposta alla Vostra richiesta effettuata su web; la risposta avverrà in tempo reale (max. 5 minuti);
  - il tempo richiesto di preavviso della richiesta del servizio “di persona” è almeno di 6/48 ore; per urgenze si può richiedere il servizio entro 2÷4 ore (minimo 1 ora per il tempo di trasferimento necessario all'interprete/mediatore per recarsi al luogo richiesto); per le “urgenze” consigliamo di utilizzare il servizio di mediazione/interpretariato linguistico in videoconferenza “immediata”; per richieste immediate è anche disponibile il servizio in videochiamata/audiochiamata;
  - è disponibile sul portale [www.eurostreet.it](http://www.eurostreet.it) una rendicontazione, in tempo reale dei servizi richiesti effettuati, in essere, prenotati e le statistiche di utilizzo del servizio aggiornate in tempo reale;
  - la rendicontazione degli interventi di interpretariato/mediazione si quantifica in numero di prestazioni; ogni prestazione ha una durata di circa un'ora;
  - le qualifiche dei mediatori linguistico-culturali o degli interpreti linguistici sono:
    - madrelingua nella lingua da interpretare oltre ad un'ottima conoscenza dell'italiano oppure viceversa;
    - laureati (o almeno diplomati per lingue minori/dialetti) nel settore specifico linguistico-culturale-sociale;
    - formazione specifica nell'interpretariato e/o nella mediazione linguistico-culturale acquisita con corsi di laurea e/o corsi regionali autorizzati in Italia;
    - soggiorno in Italia di almeno 3 anni;
4. disponiamo di 180 canali telefonici, 1 linea fax, 2 linee a fibra ottica dedicata ad anello chiuso, con banda garantita in/out di 50 Mb e 300 Mb (fino a 1 Gb), 28 personal computer collegati in rete LAN, 18 server virtualizzati dedicati rindondanti, 3 firewall di protezione statica ed intelligente, business continuity al 99,9%, 3 livelli di disaster recovery; rindondanza impianti presso server-farm a Milano sia in audiochiamata che in videochiamata; la nostra sede principale ha una superficie di 400 m<sup>2</sup>; la sede è situata nel centro di Biella, è di proprietà del gruppo, è pienamente operativa e sono presenti 6 dipendenti; da questa sede gestiamo tutti i servizi di mediazione linguistico-culturale e di traduzioni scritte;
5. qualsiasi prestazione, per i servizi sopra indicati, s'intende avere sempre carattere professionale e come tale interamente soggetta al rispetto del Segreto Professionale (vedere C.P. articolo 622).

La Direzione.

File: modalitautilizzo\_mediazione\_interpretariato\_202101.doc (cartella “Helpvoice / modalità utilizzo”)

**EUROSTREET**  
società cooperativa  
Via Losana, 13 - 13900 - BIELLA (BI)  
Partita IVA e C.F. 00654080076