

# **SOCIETA' ONORANZE FUNEBRI CAPURRO & CEVASCO**

*P.I. 012846200992*

*Sede legale*

*Via G. Bombrini 27  
16022 Davagna GE*

*Via Tortosa 37r  
16139 Genova*

*Via S. Martino 19r  
16131 Genova*

*tel. 010 901528  
fax 010 8393448*

---

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **TITOLO 1 – PREMESSE GENERALI**

**1** – Offriamo un servizio completo di onoranze funebri nonché di trasporto per qualsiasi destinazione, interno o esterno al territorio cittadino, in ambito nazionale ed estero, ed il disbrigo di tutte le relative pratiche amministrative in caso di cremazione, dispersione, sepoltura.

**2** – La S.O.F. Capurro & Cevasco ha due Agenzie nel Comune di Genova:

- Marassi - Via Tortosa 37r
- San Martino - Via San Martino 19r

oltre ad una sede logistica in Struppa - Via Trossarelli 4 canc.

Il Referente Responsabile per l'applicazione della Carta è il Dott. Matteo Capurro – Legale Rappresentante.

**3** – La presente Carta dei Servizi Funebri è in vigore dal 01 gennaio 2012 al 31 dicembre 2014.

**4** – I contenuti di questa Carta dei Servizi Funebri sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori riunite nella Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, in particolare: *ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assortenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino – MDC, Movimento Consumatori, Sportello del Consumatore, Voglio Vivere.*

### **TITOLO II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1 – Principio di uguaglianza**

Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini e l'Azienda nella prestazione dei servizi di Onoranze Funebri sono ispirate al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi inerenti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. A parità di servizio richiesto è garantita parità di trattamento e possibili prestazioni differenziate hanno lo scopo di eliminare le disuguaglianze di fatto.

## **2 – Principio di imparzialità**

Il comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità rispetto alle convinzioni politiche e religiose di ciascuno.

## **3 – Principio di legalità e diritto di scelta**

La ditta s'impegna a denunciare alla pubblica autorità competente ogni irregolarità o distorsione dei principi di libertà di scelta, da parte degli interessati, delle prestazioni e del fornitore dei servizi di onoranze funebri.

## **4 – Principio d'informazione e trasparenza**

Il listino prezzi è esposto nelle sedi dell'impresa e sul sito internet. La ditta si impegna a tenere aggiornato il listino prezzi sia nelle proprie sedi che sul sito internet. Il personale deve fornire informazioni chiare e complete e sottoporre i prezzi relativi alle prestazioni concordate consegnando un preventivo che deve essere accettato e sottoscritto dal cliente. A servizio concluso verrà emessa nei tempi più rapidi e consegnata o inviata al domicilio del cliente fattura dettagliata indicante tutti i servizi resi. Gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche o per via elettronica.

## **5 – Principio di partecipazione**

La ditta garantisce la partecipazione tramite l'acquisizione, anche attraverso il proprio sito internet all'indirizzo [www.capurrocevasco.it](http://www.capurrocevasco.it) di osservazioni, suggerimenti o reclami per il miglioramento dei servizi.

## **6 – Rispetto e cortesia**

La ditta si impegna affinché il proprio personale instauri con i familiari un rapporto di cortesia, comprensione e sensibilità correlato all'organizzazione ed esecuzione delle Onoranze Funebri.

## **7 – Principio di riservatezza**

Il trattamento dei dati personali comunicati dal cliente avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, di cui viene data comunicazione attraverso la consegna di specifica informativa al momento della sottoscrizione del preventivo. La ditta garantisce inoltre che tutte le informazioni comunicate e le scelte effettuate dal cliente nell'ambito dell'organizzazione del servizio di Onoranze Funebri sono considerate strettamente riservate e trattate come tali.

## **TITOLO III – PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE**

La S.O.F. Capurro & Cevasco in qualità di ditta autorizzata dal Comune di Genova a svolgere l'attività di Onoranze e Trasporti Funebri, fornisce il “servizio” su tutto il territorio nazionale.

L'attività comprende:

- il disbrigo delle pratiche amministrative, anche per trasporti funebri diretti all'estero;
- la fornitura dei cofani funebri;
- la vestizione e composizione delle salme;
- l'allestimento di camere ardenti;
- l'espletamento di tutte le pratiche amministrative necessarie alla cremazione delle salme, alla conservazione delle ceneri presso il cimitero, all'affido ai congiunti, alla dispersione in natura;
- la fornitura di addobbi floreali; la pubblicazione su quotidiani locali e nazionali di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari.

Il trasporto funebre avviene con veicoli regolarmente omologati e autorizzati.

La S.O.F. Capurro & Cevasco si avvale di due agenzie sul territorio del Comune di Genova

Marassi – Via Tortosa 37r con orario d'apertura dal lunedì al venerdì dalle 15.00 alle 18.00

San Martino – Via San Martino 19r con orario d'apertura dal lunedì al venerdì dalle 09.00 alle 12.00

dove garantisce la reperibilità 24 ore su 24, anche nei festivi, ai seguenti recapiti telefonici:  
010 – 501528 oppure al numero verde 800 743 344.

I costi che contraddistinguono le tipologie delle prestazioni offerte sono riportati su idoneo tariffario, che prevede anche livelli minimi di servizio omnicomprensivo con tariffe e sistemi di pagamento agevolati, grazie ad accordi con primarie società finanziarie.

Il cliente ha diritto alla consegna di copia del preventivo di spesa. Tutte le prestazioni sono concordate anticipatamente con il relativo prezzo, anche in un secondo momento rispetto alla definizione dell'ordine generale, ma prima dell'esecuzione delle prestazioni stesse.

La S.O.F. Capurro & Cevasco offre e pubblicizza, nei luoghi e con le forme ritenute opportune, un servizio funebre di livello minimo ed uno di livello medio, con i relativi prezzi. I listini dei prezzi dei servizi erogati sono affissi nelle agenzie, in luogo accessibile al pubblico ed in ogni altro luogo ove questa operi.

#### **TITOLO IV – GLI STANDARD QUALITATIVI**

L'attività è garantita 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno oltre che con i recapiti telefonici a pagamento anche con il numero verde 800 743 344.

Su richiesta dei congiunti i ns. operatori si recheranno presso il loro domicilio, entro un ora dalla richiesta, per organizzare il servizio funebre e provvedere all'eventuale vestizione e composizione della salma. I prodotti saranno presentati mediante cataloghi e/o foto. I congiunti, se lo riterranno, potranno essere accompagnati dal ns. personale presso la nostra esposizione per visionare personalmente i prodotti.

In caso di necessità o su richiesta dei congiunti le salme potranno essere trasferite dalle abitazioni private all'obitorio o alle camere mortuarie entro 12 ore dal decesso, dopo preventivo assenso da parte del medico che constata il decesso, fatta salva la disponibilità della struttura al ricevimento della salma.

I servizi funebri si svolgeranno entro il terzo giorno feriale successivo all'incarico ricevuto, salvo diversa volontà dei congiunti ovvero diverse disposizioni da parte dell'Autorità Giudiziaria, Sanitaria, Cimiteriale. La partenza della cerimonia funebre avverrà nel rispetto dell'orario prestabilito con autofunebre debitamente omologata e autorizzata. Il nostro personale sarà presente sul luogo di partenza almeno mezz'ora prima della stessa.

Il personale è preparato ad instaurare con i dolenti un rapporto di comprensione e cortesia oltre che di sostegno psicologico.

Il personale deve fornire informazioni chiare e complete, illustrare ai congiunti i vari tipi di prestazioni offerte e relativi costi senza influenzare le scelte, con l'obiettivo di massimizzare la loro soddisfazione. Quest'ultima sarà verificata a campione con invio di un questionario non prima di sei mesi dall'evento luttuoso, e potrà essere manifestata spontaneamente sul ns. sito internet.

Viene prevista ed auspicata la possibilità di aggiornare, riformulare e migliorare gli standard qualitativi offerti, oltre che sulla base dei suggerimenti/reclami/manifestazioni di soddisfazione ricevuti dai congiunti, anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti, Comune di Genova, Autorità SPL.

## **TITOLO V – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

La Capurro & Cevasco sas s'impegna a richiamare la Carta dei Servizi nel contratto per la fornitura del servizio funebre, ed una copia della stessa consegnata al Committente. Un estratto della Carta dei Servizi sarà affisso nelle agenzie e, se necessario, proposto in lingue straniere. Per assistenza e informazioni si potrà contattare la Capurro & Cevasco al seguente recapito telefonico gratuito: 800 743344 oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: capurroecevasco@gmail.com

## **TITOLO VI – CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO.**

La Carta dei Servizi impegna la Capurro & Cevasco al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Per eventuali prestazioni e/o forniture di materiali eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato o dagli obblighi contenuti nella Carta, la ditta prevede uno sconto pari al 10% sul totale pattuito.

La Capurro & Cevasco aderisce a forme di conciliazione extragiudiziali con le Associazioni dei Consumatori, di cui al precedente Titolo 1, in caso di controversie da parte di utenti per la mancata osservanza degli impegni assunti nella Carta.

## **TITOLO VII – DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI**

Il Cliente ha diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni, osservazioni e manifestazioni di soddisfazione personalmente al Legale Rappresentante o mediante il numero verde 800 743344 oppure mediante posta elettronica. I tempi massimi di risposta dipendono dalla forma adottata e comunque non saranno superiori a tre giorni lavorativi. Il Cliente ha inoltre diritto a formulare segnalazioni di disservizi o mancata osservanza degli standard e/o obblighi previsti nella Carta sia al Comune di Genova che all'Autorità Servizi Pubblici Locali.

I termini di pagamento delle prestazioni offerte s'intendono “data fattura” tramite assegno bancario “non trasferibile”, bonifico bancario, e comunque secondo gli usi di piazza.

Le condizioni sopra descritte saranno portate a conoscenza del Cliente nelle forme ritenute più idonee, anche con clausole ben visibili apposte sui moduli che i clienti sottoscrivono.