

MODELLO “CARTA DEI SERVIZI” PER LE AZIENDE DI SERVIZI FUNEBRI

Schema generale della struttura

TITOLO I - PREMESSE GENERALI

1. Oggetto

Descrizione specifica dell’oggetto del servizio cui la Carta è destinata. Rinvio al Titolo III.

2. Indicazione del soggetto emittente

Soggetto che emette la Carta, individuazione della struttura e dei relativi referenti responsabili dell’applicazione della carta

3. Validità temporale e procedimento di revisione

La Carta deve essere efficace per un periodo limitato di tempo, corrispondente da un minimo di uno ad un massimo di tre anni. Occorre specificare la data di entrata in vigore della Carta e il periodo di efficacia.

4. Declaratorie ulteriori

Osservanza obblighi di consultazione delle associazioni dei consumatori e degli utenti interessate all’oggetto della Carta, previsione dei criteri di diffusione e di pubblicazione della Carta

I contenuti di questa Carta dei Servizi 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, Assoutenti, 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

Il Titolo identifica alcuni principi che il soggetto erogatore pone quali principi fondamentali che si impegna a rispettare nell’erogazione dei servizi oggetto della Carta. Occorre precisare a fronte di ciascun principio in che modo l’erogazione del servizio si uniforma a tali principi.

1. Principio di eguaglianza: 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: l’Azienda si 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 di informazione e trasparenza: il listino prezzi è esposto nelle sedi dell’impresa e sul sito INTERNET. L’Azienda 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 a indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche o per via elettronica.

5. Principio di partecipazione: l'Azienda garantisce la partecipazione tramite l'acquisizione, anche attraverso il proprio sito internet all'indirizzo, di osservazioni, suggerimenti o reclami per il miglioramento dei servizi.
6. Rispetto e cortesia: l'Azienda 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. 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. L'Azienda 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

Il Titolo identifica con precisione le prestazioni principali e accessorie oggetto del servizio regolato dalla Carta, identificando contestualmente anche gli obblighi di programmazione, miglioramento ed incremento che il gestore si impegna a rispettare

1. Individuazione della o delle prestazioni principali oggetto del servizio
2. Individuazione delle prestazioni accessorie oggetto del servizio, ove presenti
3. Individuazione dei luoghi degli sportelli fisici, degli orari di apertura al pubblico
4. Individuazione di un sistema tariffario che preveda anche livelli minimi di servizio con tariffe e sistemi di pagamento agevolati
5. Individuazione eventuale delle modalità di svolgimento delle pratiche per via telefonica/fax (numeri, responsabili, orari, obbligo di fornire generalità del personale che risponde) o telematica (indirizzi di posta elettronica, tempi di risposta, identificazione del personale responsabile)

L'Azienda ...(*denominazione*) ... 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 nella sede dell'Azienda, in luogo accessibile al pubblico ed in ogni altro luogo ove questa operi.

TITOLO IV – GLI STANDARD QUALITATIVI

Il Titolo identifica con la maggiore precisione possibile gli standard del servizio oggetto della Carta evitando formulazioni generiche o prive di effettivi contenuti concreti.

1. Individuazione dei livelli standard di qualità del/i servizio/i reso/i
2. Individuazione dei sistemi di controllo di qualità/certificazione
3. Previsione della possibilità di aggiornare/riformulare gli standard anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti, in relazione a circostanze eccezionali ed imprevedibili; individuazione dei procedimenti di aggiornamento, con partecipazione di consumatori, Comune di Genova, Autorità SPL etc

TITOLO V – DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

Questa parte è dedicata ad evidenziare le modalità di diffusione della carta e di comunicazione con gli utenti. Occorre quindi indicare dove la carta è reperibile e con quali modalità, nonché le modalità di comunicazione con gli utenti.

- 1. L'Azienda si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nel contratto per la fornitura del servizio.*
- 2. Un estratto della carta deve essere affisso presso tutte le strutture di erogazione in un luogo facilmente accessibile da parte degli utenti e disponibile eventualmente anche in lingua straniera.*
- 3. L'Azienda deve fornire copia integrale della carta al momento della conclusione del contratto.*
- 4. In questo Titolo devono inoltre essere indicati numeri verdi, servizi di assistenza telefonica o telematica, indirizzi di posta elettronica ecc..*

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

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

Per prestazioni o forniture di materiali eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato o dagli obblighi contenuti nella carta, l'Azienda prevede i seguenti indennizzi, rimborsi o al tre forme di ristoro:(specificare)

L'Azienda ...(*denominazione*) aderisce a forme di conciliazione extragiudiziali con le Associazioni dei Consumatori, di cui al precedente Titolo I, in caso di controversie da parte di utenti per la mancata osservanza degli impegni assunti nella Carta.

TITOLO VII – I DIRITTI E I DOVERI DEI CLIENTI

- 1. Diritto formulare richieste, proposte, segnalazioni od osservazioni: individuazione obbligo di risposta e tempi massimi; individuazione indirizzi e responsabili cui rivolgere le richieste*
- 2. Diritto di formulare segnalazioni di disservizi o mancata osservanza degli standard e obblighi previsti nella carta al Comune di Genova ed all'Autorità Servizi Pubblici Locali.*
- 3. Termini di pagamento, modalità di pagamento, fatturazioni, oneri di spedizione etc.*
- 4. L'Azienda si impegna ad informare per iscritto, anche mediante clausole ben visibili apposte sui moduli che i clienti sottoscrivono, delle circostanze identificate nel presente titolo.*