

Carta dei Servizi Illuminazione Votiva

La Carta dei Servizi Illuminazione Votiva è lo strumento che permette ai cittadini il controllo sulla erogazione del servizio anche in termini di qualità.

La Carta dei Servizi rappresenta l'impegno di meglio definire i diritti dei propri utenti, assicurando:

- Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;
- Tempestività nell'evasione delle richieste di prestazione di servizi;
- Accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;
- Correttezza nella misura delle prestazioni erogate e nella loro fatturazione.

L'Amministrazione Comunale si obbliga ad erogare i servizi pubblici nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- Eguaglianza
- Imparzialità
- Continuità
- Partecipazione
- Efficienza ed efficacia

Eguaglianza

Si impegna ad improntare l'erogazione dei pubblici servizi al principio di eguaglianza dei diritti dei clienti inteso come divieto di ogni ingiustificata discriminazione per motivi di gruppo etnico, sesso, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna, altresì, a garantire:

- parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse categorie o fasce di clienti;
- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture senza distinzione alcuna tra clienti e fasce clienti;
- accessibilità ai servizi ed alle relative infrastrutture degli anziani e delle persone invalide, adottando le necessarie iniziative volte ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze di tali categorie di clienti.

Imparzialità

Si impegna ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità.

Continuità

Si impegna ad assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, caso fortuito, fatto del terzo, stato di necessità indipendenti dalla volontà dell'azienda, ed, in ogni caso, conforme alla normativa regolatrice di settore, ivi compreso in caso di sciopero.

Si impegna, altresì, ad adottare, nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione dei servizi, tutte le misure necessarie, comprese quelle di tipo informativo, volte ad arrecare ai clienti il minor disagio possibile.

Partecipazione

Si impegna a garantire e favorire la partecipazione dei clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata, al fine di tutelare il loro diritto alla corretta erogazione del servizio. A tal fine fornisce informazioni alla clientela e riconosce il diritto di accesso alle informazioni che interessano la clientela.

In particolare, è riconosciuto al cliente il diritto di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, inoltrare reclami.

Efficienza ed efficacia

Si impegna ad erogare i servizi in modo tale da garantire l'efficienza e l'efficacia degli stessi, adottando tutte le misure idonee e necessarie al raggiungimento di tali obiettivi ed al loro miglioramento, secondo gli standard determinati nel rispetto della normativa nazionale e locale.

Fattori di qualità

Per fattori di qualità si intendono gli aspetti rilevanti per la realizzazione e la percezione della qualità del servizio da parte del cliente; l'Amministrazione Comunale ha individuato i principali fattori di qualità che caratterizzano i servizi gestiti ed ha stabilito, per ciascuno di essi, indicatori di qualità - variabili quantitative e parametri qualitativi - in grado di rappresentare adeguatamente, in corrispondenza di ciascun fattore, i livelli prestazionali del servizio erogato.

Standard

Lo standard o livello di servizio promesso è il valore da prefissare in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità sulla base delle aspettative della clientela e delle potenzialità del soggetto erogatore.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili, e sulla base di indicatori qualitativi, senza fare diretto riferimento a valori quantitativamente misurabili ma esprimendo una garanzia rispetto a specifici aspetti del servizio.

L'Amministrazione Comunale ha definito, per ciascuno degli indicatori di qualità generali e specifici individuati per i diversi servizi, standard prestazionali minimi - livelli quantitativi e/o qualitativi - che si impegna a rispettare per garantire l'erogazione di un servizio soddisfacente agli utenti.

Durata della carta

La presente carta dei servizi avrà validità dal 1 febbraio 2016 fino al 31 dicembre 2018.

Il Servizio di Illuminazione Votiva

PRINCIPI FONDAMENTALI

Gli impianti devono essere realizzati nel rispetto delle norme tecniche vigenti mediante l'utilizzo di materiali a marchio di qualità, e senza deturpare le strutture cimiteriali, né i singoli manufatti.

La gestione deve essere svolta da soggetti qualificati e in possesso di requisiti tecnici e professionali.

L'Amministrazione comunale, per la tutela del cittadino (utente) potrà provvedere ad inserire i contenuti della presente carta negli atti che disciplinano gli affidamenti ad imprese specializzate del settore ed alla relativa divulgazione.

Il servizio di Illuminazione votiva si ispira ai seguenti principi:

Eguaglianza

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'accesso al servizio devono ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

E' obbligo del Gestore ispirare le proprie mansioni a criteri di imparzialità nei confronti degli utenti.

Tutte le lampade poste sulle tombe devono essere alimentate dalla stessa tensione e gli impianti devono avere le stesse caratteristiche tecniche funzionali a salvaguardia delle norme di sicurezza e dell'estetica sepolcrale.

Il gestore ha l'obbligo di distribuire l'impianto sull'intero cimitero e di prevedere la possibilità di allaccio a tutti i manufatti, indipendentemente dalla sua natura o importanza.

Continuità

La continuità del servizio e la sua regolarità senza interruzioni, sono garantite al cittadino (utente) dall'Ente erogatore e per esso (quando affidato), dal Soggetto gestore privato.

I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali.

La regolarità è garantita dal contratto di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.

Nei casi di interventi di manutenzione che comportano l'interruzione del servizio sarà data idonea informazione all'utente mediante specifici avvisi.

L'istruttoria o la normativa di gestione deve prevedere anche il rimborso o il risarcimento all'utente qualora il servizio non venga espletato in conformità alle regole contrattuali.

Diritto di scelta

I Gestori hanno diritto di esclusiva del servizio di lampade comunque alimentate elettricamente nell'impianto di pertinenza cimiteriale.

Non vi è obbligo per il cittadino utente, di richiedere l'installazione della lampada votiva sul manufatto del proprio congiunto, mentre è fatto obbligo al gestore di prevedere/ predisporre la possibilità di dotare ogni sepoltura della lampada votiva.

La scelta del gestore concessionario è effettuata dalla P.A. che ha l'onere di valutarne le prerogative professionali sulla base anche di congruità del prezzo offerto, avendo presenti i seguenti requisiti:

abilitazione alle installazioni degli impianti elettrici votivi con i requisiti tecnico-professionali previsti dalla L.5.3.1990 n.46 e del regolamento di attuazione D.P.R.6.12.1991 n. 447;

capacità di amministrare il servizio secondo qualità e quantità idonee allo scopo;

possesso dei requisiti economico-finanziari;

assenza di decadenze anticipate o sospensioni derivanti da insolvenze o inefficienze;

iscrizione per l'attività specifica nel Registro delle imprese e delle Ditte presso la Camera Commercio territoriale competente e con posizione attiva;
possesso di attestazioni di qualità imposte dalla normativa vigente in rapporto al valore dell'appalto.

Partecipazione

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ivi comprese le norme di sicurezza degli impianti e della distribuzione di energia.

Il diritto di accesso è disciplinato dalle norme di cui alla legge 7 Agosto 1990 n. 241 e successive modificazioni.

L'utente può formulare in forma scritta proposte, memorie, osservazioni o suggerimenti atti al miglioramento del servizio.

Il gestore ha l'obbligo di dare riscontro all'utente entro 30 giorni, e mantenere una raccolta delle osservazioni dell'utente mediante la tenuta di un apposito registro.

Efficienza ed efficacia

La gestione del servizio deve perseguire anche obiettivi di progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza del servizio nonché il rispetto delle norme tecniche e la qualità dei materiali impiegati nell'installazione degli impianti.

Deve essere garantita l'efficacia della gestione mediante anche l'adozione di innovazioni tecnologiche che consentano il contenimento dei consumi energetici anche nel settore della erogazione della illuminazione votiva.

Per la valutazione e la verifica della qualità del servizio reso in ordine all'efficienza e all'efficacia, il gestore è tenuto ad utilizzare il sistema qualità e in conformità ai criteri dettati dal relativo manuale e stabilire il controllo su tutti i processi amministrativi-operativi e sui fattori che inducono alla piena soddisfazione del cliente Utente.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il Gestore è tenuto:

- ad assicurare la piena informazione circa le modalità delle prestazioni e rendere noto agli utenti, tramite appositi avvisi, le condizioni economiche, tecniche e la reperibilità degli addetti al servizio;
- informare tempestivamente, anche mediante i mezzi d'informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio.

Gli utenti hanno diritto:

- di ottenere informazioni circa le modalità tecniche ed amministrative di erogazione del servizio; di essere informati delle revisioni tariffarie, della loro congruità e dei criteri in base ai quali è fondata la revisione;
- degli strumenti messi a disposizione per comunicare con il gestore anche per esprimere le eventuali proprie osservazioni sul servizio.

IL RAPPORTO CON L'AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE

Premesso che la gestione del servizio di illuminazione votiva sulle tombe nei cimiteri investe i valori affettivi, morali e civili di ogni cittadino, il gestore erogatore ha l'obbligo di non sottovalutare la qualità dell'esercizio reso proprio in virtù della sensibilità e particolare delicatezza del servizio.

Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, il gestore effettua, annualmente, apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standards di qualità informando adeguatamente l'Ente concedente sui risultati conseguiti.

L'Amministrazione comunale esercita la propria funzione di controllo, sulla base dei contenuti del verbale di consegna, in contraddittorio con il gestore.

In generale, il rapporto fra l'Ente concedente ed il gestore del servizio sono improntati a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nel Capitolato d'oneri.

IL RAPPORTO CON L'UTENTE

Il gestore del servizio si impegna a garantire la comunicazione, mediante idonea esposizione al pubblico, delle seguenti condizioni, approvate dal Comune e facenti parte del Capitolato Generale.

Art.1 La richiesta di allacciamento deve essere effettuata dall'utente, compilando e trasmettendo l'apposito modulo (a disposizione anche presso la Gestione Servizi Desio srl) al gestore o telefonicamente chiamando il numero verde indicato sulla cartellonistica affissa presso i Cimiteri cittadini.

Art.2 La durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad una anno e la sua decorrenza inizia dal primo giorno del mese successivo a quello in cui viene attivata la lampada.

Il contratto s'intende rinnovato alla sua scadenza automaticamente di anno in anno. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere comunicata al Concessionario almeno un mese prima della scadenza del canone di abbonamento mediante lettera raccomandata.

Art.3 L'importo dell'abbonamento per ogni lampada ad accensione continua e del canone di allacciamento, di cui si dà notizia presso i Cimiteri comunali, viene fissato dal Comune.

Art.4 Il pagamento dell'importo verrà riscosso dal Concessionario e se in contanti, esclusivamente tramite proprio incaricato, presso i locali dei Cimiteri comunali.

Il nominativo dell'incaricato alla riscossione nonchè i giorni e gli orari di riscossione saranno di volta in volta resi noti mediante avviso affisso nei Cimiteri, presso la Gestione Servizi Desio e presso il Comune.

Art.5 Nell'eventualità che l'utente risulti insolubile o irreperibile, il Concessionario potrà sospendere il servizio previo sollecito di pagamento .

Art.6 La riattivazione dell'utenza, tolta per disdetta, morosità o danni causati dall'utente, potrà essere accordata solo dopo il pagamento delle spese di riallacciamento, di rimborso di eventuali danni ed in caso di morosità di pagamento delle rate dovute e non pagate e di eventuali spese arretrate.

Art.7 E' vietato agli utenti asportare o cambiare le lampadine. Esse saranno fornite esclusivamente dal Concessionario. E' altresì vietato modificare o manomettere l'impianto. Esso viene eseguito esclusivamente dal Concessionario, che ne assume l'esercizio, la manutenzione e l'assistenza per tutta la durata della concessione.

Art.8 L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine al Concessionario ogni variazione riguardante intestazione dell'utenza, cambio di indirizzo, eventuali esumazioni onde evitare disguidi postali e conseguente sospensione dell'energia elettrica per insolubilità.

Art.9 La ditta non assume responsabilità per eventuali interruzioni dipendenti dal fornitore della corrente, per danni o guasti causati da forza maggiore, per calamità naturali, per riparazioni alla rete ed in genere, per fatto di terzi.

SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO (fino al 31.12.2018)

Il servizio d'illuminazione votiva è attivo in entrambi i cimiteri comunali

- Cimitero di Viale Rimembranze;
- Cimitero di Piazza Divina Misericordia.

Il numero di telefono della Società SAIE srl, con sede in Via Manzoni n. 57, CASCIAGO (VA), concessionaria del servizio è 800013523

Le attività principali svolte sono:

- stipula contatti per servizio illuminazione votiva e raccolta delle segnalazioni di guasti
- informazioni sul servizio
- ricevimento segnalazioni da parte dell'utenza in merito a guasti lampadine

Le richieste di informazione e reclami possono essere inviate alla Società concessionaria del servizio, mediante posta elettronica, all'indirizzo info@saie.it
La Società si impegna a rispondere entro 30 giorni dalla data di invio della richiesta.

STANDARDS DI QUALITA'

I fattori di qualità del servizio Illuminazione votiva monitorati sono i seguenti:

- attivazione del servizio
- regolarità del servizio
- risposta ai reclami

I suddetti indicatori e relativi standard sono riportati di seguito:

Regolarità del servizio: Tempo medio di riparazione guasto su singola lampadine ---- 10gg lavorativi

Attivazione del servizio: Tempo medio di allacciamento alla votiva -----15 gg. lavorativi

Risposta ai reclami: Tempo medio di risposta ai reclami ----- entro 30 gg dalla richiesta

MODULO DI RECLAMO

Gentile Signora/Egregio Signore

Questo modulo è a sua disposizione qualora ritenga che il Gestore del Servizio non abbia rispettato quanto contenuto nella Carta dei Servizi Illuminazione Votiva

Potrà così tutelare i suoi diritti e segnalare suggerimenti volti a migliorare la qualità del servizio.

GENERALITA' UTENTE

Cognome :

Nome :

Tel. :

Fax :

e-mail :

Indirizzo :

.....

.....

Riferimenti Utenza

I dati personali raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di dare seguito al reclamo.

I dati sono conservati su supporto cartaceo e/o informatico.

Responsabile del trattamento dei dati:

Sig.

MOTIVO DEL RECLAMO

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

SUGGERIMENTI

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

Data Firma

—