

CARTA DEI SERVIZI

La carta dei servizi pubblici risponde all'esigenza di fissare i principi e le regole nei rapporti tra le amministrazioni pubbliche che erogano servizi e gli utenti che ne usufruiscono. Con essa, che costituisce un vero e proprio patto scritto con gli utenti, vengono individuati gli specifici fattori di qualità del servizio e gli standard che dovranno essere conseguiti e poi sottoposti a revisione continua attraverso il confronto con le aspettative degli utenti.

La Società Semperlux Srl, nella sua qualità di concessionaria di un servizio pubblico a domanda individuale, sottoscrive la carta dei servizi e assume l'obbligo di adottarla integralmente in nome e per conto del Comune concedente. Attuando in particolare le regole riguardanti i rapporti fra utenti e Amministrazione Locale e garantendo il rispetto dei principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio

La Carta dei Servizi ha come obiettivo:

- adottare regole certe per ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti
- individuare e divulgare gli standard qualitativi dei servizi offerti
- porre in essere procedure di controllo per verificare gli standard offerti
- adottare, in accordo con le amministrazioni locali interessate, piani diretti a migliorare, là dove necessario, gli standard attuali
- collaborare con le imprese locali concessionarie per l'esame degli eventuali reclami.

I soggetti destinatari

Sono destinatari specifici della Carta dei Servizi SEMPERLUX S.r.l.:

- i singoli utenti
- le amministrazioni concedenti

Pubblicazione e revisione

SEMPERLUX Srl, assumerà adeguate iniziative per portare a conoscenza di tutti gli interessati la Carta dei Servizi da essa adottata assicurandone la più ampia diffusione attraverso:

- la propria sede centrale
- l'inserimento sul sito internet della SEMPERLUX Srl, : www.semperlux.it
- la predisposizione e la consegna, su richiesta, di supporti informatici.
- il sito del Comune di Trivero: www.comune.trivero.bi.it

Al fine di garantire il costante adeguamento della attività alle esigenze delle Amministrazioni locali, la Carta, in vigore dalla data della sua approvazione, verrà aggiornata di norma ogni due anni.



CERTIFICATO IGQ 2E18

Semperlux

Sede Legale: Via Filippo Argelati, 10 – 20143 Milano (MI)
Sede amministrativa: Via Quintino Sella, 62 – 13852 Cerreto Castello (BI)
C.F. e P.Iva 01991810027 - **R.E.A.** 1927690 - Milano
Iscrizione SOA Cat. 0530 liv. II - OG03 liv. I - OG9 liv. IV - OG10 liv. II

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. 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 le singole tombe.
2. La gestione deve essere svolta da soggetti qualificati e in possesso di requisiti tecnici e professionali.
3. Le Pubbliche Amministrazioni locali, per la tutela del cittadino (utente) potranno provvedere ad inserire i contenuti della presente carta negli atti che disciplinano gli affidamenti ad imprese specializzate del settore ed alla relativa divulgazione
4. Ai fini della presente Carta gli Enti o Soggetti, Erogatori o Gestori del servizio di illuminazione votiva cimiteriale sono identificati:

Ente Erogatore = P.A. Comunale appaltante: che affida la gestione ad imprese specializzate

Soggetto Gestore = Impresa concessionaria: che con proprie strutture tecniche e finanziarie installa, gestisce e svolge il servizio di illuminazione votiva cimiteriale.

PRINCIPI CHE ISPIRANO LA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza

1. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'accesso al servizio devono ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini.
2. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

1. E' obbligo del Gestore ispirare le proprie mansioni a criteri di imparzialità nei confronti degli utenti.
2. In funzione di tale obbligo gli Enti o i Soggetti devono attenersi alle singole clausole disciplinanti le condizioni generali e le norme specifiche regolatrici dello stesso.
3. Tutte le lampade poste sulle tombe devono essere alimentate dalla stessa tensione; e gli impianti devono avere le stesse caratteristiche tecnico-funzionali a salvaguardia delle norme di sicurezza e dell'estetica sepolcrale.
4. Il gestore ha l'obbligo di distribuire l'impianto sull'intero cimitero e di prevedere la possibilità di allaccio a tutte le tombe, indipendentemente dalla sua natura o importanza.
5. 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.
6. I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali.



CERTIFICATO IGQ 2E18

Semperlux

Sede Legale: Via Filippo Argelati, 10 – 20143 Milano (MI)
Sede amministrativa: Via Quintino Sella, 62 – 13852 Cerreto Castello (BI)
C.F. e P.Iva 01991810027 - R.E.A. 1927690 - Milano
Iscrizione SOA Cat. OS30 liv. II - OG03 liv. I - OG9 liv. IV - OG10 liv. II

7. La regolarità è garantita dal disciplinare di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.
8. Nei casi di interventi manutentivi che comportano l'interruzione del servizio sarà data idonea informazione all'utente mediante specifici avvisi .

Continuità

1. 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.
2. I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali.
3. La regolarità è garantita dal disciplinare di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.
4. Nei casi di interventi manutentivi che comportano l'interruzione del servizio sarà data idonea informazione all'utente mediante specifici avvisi .

Diritto di scelta

1. I Gestori hanno diritto di esclusiva del servizio di lampade comunque alimentate elettricamente nell'impianto di pertinenza cimiteriale.
2. Non vi è obbligo per il cittadino utente, di richiedere l'installazione della lampada votiva sulla tomba del proprio congiunto, mentre è fatto obbligo al gestore di prevedere e predisporre la possibilità di dotare ogni sepoltura della lampada votiva.
3. 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:
 - o abilitazione alle installazioni degli impianti elettrici votivi con i requisiti tecnico-professionali prevista dalle vigenti norme CEI, nonché alle disposizioni D.M. 37 del 22.01.2008
 - o capacità di amministrare il servizio secondo qualità e quantità idonee allo scopo;
 - o possesso dei requisiti economico-finanziari opportunamente comprovati e riconosciuti da primari istituti di credito sia nazionali che europei;
 - o assenza di decadenze anticipate o sospensioni derivanti da insolvenze, inefficienza o incompatibilità tecnico-economica per conflitto di interesse;
 - o iscrizione per l'attività specifica nel Registro delle imprese e delle Ditte presso la Camera Commercio territoriale competente e con posizione attiva ;
 - o possesso di attestazioni di qualità imposte dalla normativa vigente in rapporto al valore dell'appalto.

Partecipazione

1. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ivi comprese le norme di sicurezza degli impianti e della distribuzione di energia.
2. L'utente può formulare in forma scritta proposte, memorie, osservazioni o suggerimenti atti al miglioramento del servizio.



CERTIFICATO IGQ 2E18

Semperlux

Sede Legale: Via Filippo Argelati, 10 – 20143 Milano (MI)
Sede amministrativa: Via Quintino Sella, 62 – 13852 Cerreto Castello (BI)
C.F. e P.Iva 01991810027 - **R.E.A.** 1927690 - Milano
Iscrizione SOA Cat. 0530 liv. II - OG03 liv. I - OG9 liv. IV - OG10 liv. II

3. Il gestore ha l'obbligo di dare riscontro all'utente entro breve termine, 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

1. I Gestori sono tenuti a:
 - o 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;
 - o informare tempestivamente, anche mediante i mezzi d'informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
2. Gli utenti hanno diritto:
 - o 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,
 - o 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

1. 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.
2. Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, il gestore effettua apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità informando adeguatamente l'Ente concedente sui risultati conseguiti



CERTIFICATO IGQ 2E18

Semperlux

Sede Legale: Via Filippo Argelati, 10 – 20143 Milano (MI)
Sede amministrativa: Via Quintino Sella, 62 – 13852 Cerreto Castello (BI)
C.F. e P.Iva 01991810027 - **R.E.A.** 1927690 - Milano
Iscrizione SOA Cat. OS30 liv. II - OG03 liv. I - OG09 liv. IV - OG10 liv. II

3. L'Amministrazione comunale esercita la propria funzione di controllo, sulla base dei contenuti del verbale di consegna, in contraddittorio con il gestore e, nel rispetto della normativa CEI, ne certifica i risultati mediante atto scritto.
4. 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 SEMPERLUX Srl 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 domanda di abbonamento deve essere effettuata dall'utente presso la Concessionaria telefonicamente al num. 015/882000 o tramite fax al numero 015/8285365 o via mail all'indirizzo contabilita@semperlux.net e i relativi tempi di attivazione non dovranno superare i gg. 15 dal ricevimento della prenotazione;

Art.2 La durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad una anno consecutivo e la sua decorrenza viene stabilita dal Concessionario dopo l'effettuazione dell'allacciamento. Il contratto si intende rinnovato di anno in anno per tacito consenso. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere notificata al Concessionario almeno tre mesi prima della scadenza del canone di abbonamento.

Art.3 L'importo dell'abbonamento per ogni lampada ad accensione continua e del canone di allacciamento viene fissato dalla Autorità Comunale su proposta della Ditta Concessionaria.

Art.4 Il pagamento dell'importo che verrà inviato dal Concessionario tramite bollettino può essere effettuato presso qualsiasi Ufficio P.T. o tramite bonifico bancario;

Art.5 Nell'eventualità che l'utente risulti insolubile o irreperibile o altro, il Concessionario potrà sospendere il servizio senza alcun diritto dell'abbonato di pretendere rimborsi o danni. Scaduto il termine di pagamento, stampato sull'avviso, per ogni giorno di ritardo, verrà applicata un'indennità di mora.

Art.6 Il ripristino della corrente, tolta per disdetta, morosità o danni causati dall'utente, comporterà il pagamento anticipato del contributo di allacciamento, delle rate dovute e non pagate e di eventuali spese arretrate.

Art.7 E' vietato agli utenti asportare o cambiare le lampadine, le quali saranno di unico tipo, tensione e potenza adatte all'impianto; 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 insolvibilità.

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

TARIFFE

A. Abbonamento annuo € 10,82 + Iva e rimborso spese;

Nella tariffa di abbonamento sono comprese le spese di manutenzione, le riparazioni, il ricambio delle lampadine (queste comprese), il consumo di energia elettrica. E' esclusa l'I.V.A. che andrà aggiunta ed incorporata nelle tariffe unitamente alle spese di spedizione e di bollettazione.

Per gli allacciamenti eseguiti durante l'anno l'abbonamento decorrerà dalla data di accensione della lampadina e pertanto ai signori abbonati sarà addebitata la quota di abbonamento a decorrere dal primo giorno in cui avrà inizio l'erogazione di energia. Eventuali resti dell'importo già versato verranno scontati sull'abbonamento annuale successivo.

B. Contributo di allacciamento iniziale

Cappelle	€ 20,82 + Iva
Tombe	€ 12,50 + Iva
Loculi e ossari	€ 12,50 + Iva

Nella quota di contributo sono compresi gli ordinari lavori: di sterro e reinterro fino alla più vicina linea di alimentazione elettrica; di apertura e chiusura di piccole opere murarie; per la fornitura del conduttore elettrico, del portalampada e della lampadina. E' esclusa l'I.V.A. che andrà aggiunta ed incorporata nelle tariffe.

Letto approvato e sottoscritto.

Cerreto Castello,

SOGGETTO GESTORE

SEMPERLUX SRL

ENTE EROGATORE

COMUNE DI TRIVERO



CERTIFICATO IGQ 2E18

Semperlux

Sede Legale: Via Filippo Argelati, 10 – 20143 Milano (MI)
Sede amministrativa: Via Quintino Sella, 62 – 13852 Cerreto Castello (BI)
C.F. e P.Iva 01991810027 - **R.E.A.** 1927690 - Milano
Iscrizione SOA Cat. OS30 liv. II - OG03 liv. I - OG9 liv. IV - OG10 liv. II