azienda
servizi
funebri
del Comune di Genova
S.r.l. con Socio Unico

CARTA DEI SERVIZI



La Qualità dei nostri servizi …
… una storia lunga un secolo

ASPL
Autorità Servizi
Pubblici Locali
Genova
Delibera n. 26/2012

Anno 2012

Perché una Carta dei Servizi

Da oltre un secolo A.Se.F. è presente come azienda pubblica nel settore dei trasporti e delle onoranze funebri, con il compito di fornire servizi di elevata qualità a prezzi che costituiscano un calmiere del mercato operando, in tutte le fasi, nella massima chiarezza e trasparenza a tutela della Clientela.

Proprio nell'ottica della trasparenza e del costante miglioramento, A.Se.F., da tempo, ha istituito la Carta dei Servizi, per portare a conoscenza del Cittadino ogni dettaglio circa le proprie prestazioni, nonché l'impegno, l'onestà e la sensibilità profusi nell'adempimento della missione aziendale.

La Carta dei Servizi è disponibile presso tutte le nostre Agenzie, dove i nostri incaricati possono illustrarla ed è visionabile sul nostro sito Internet: www.asef.it.

Al momento della conclusione del contratto, ne viene consegnata una copia.

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 (l'elenco delle Associazioni è consultabile sul sito del Comune di Genova).

Responsabile dell' applicazione della presente Carta dei Servizi è il Dirigente Procuratore Luciano Dolcetti.

CARTA DEI SERVIZI

- L' AZIENDA
- LE AGENZIE
- I NOSTRI SERVIZI
- PRINCIPI FONDAMENTALI
- TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO
- STANDARD DI QUALITA'
- PIANI DI MIGLIORAMENTO
- A.Se.F. PER I CITTADINI
- SUGGERIMENTI E RECLAMI
- GARANZIE E RIMBORSI

L' Azienda

A.Se.F. S.r.l. – Azienda Servizi Funebri del Comune di Genova - è una Società a Responsabilità Limitata con Socio Unico il Comune di Genova.

Essa deriva dalla trasformazione dell'Azienda Speciale, costituita nel 2001, a sua volta subentrata all'Azienda Trasporti Funebri del Comune di Genova (A.T.F.), in attività da inizio Novecento.

A.Se.F. può contare sull'attività di circa 80 dipendenti che, con la loro professionalità, consentono di fornire servizi di qualità, garantendo cortesia e gentilezza, con particolare attenzione alle specifiche esigenze della propria Clientela.

La DIREZIONE di A.Se.F. è situata in:
Via I. Frugoni 25 A 16121 Genova
Tel. 010/2915209
www.asef.it

La CENTRALE OPERATIVA, attiva 24 h su 24, è situata in:
Via I. Frugoni 59r 16121 Genova
Tel. 010/2915108

Numero Verde: 800 – 550755

Le nostre Agenzie

Servizi e forniture possono essere richiesti tutti i giorni (compreso i festivi):

- **24 h su 24 al numero verde 800 550755 o al servizio continuato notturno e festivo Tel. 010 2915108;**
- **presso le nostre agenzie in orario di ufficio;**
- **dalle ore 7 alle ore 24, comunque, è sempre a disposizione della Clientela, il nostro personale specializzato nella definizione di ogni dettaglio del servizio funebre (vestizione, cofani ed accessori, addobbi floreali, necrologi, manifesti, trasporto, funzione religiosa, cimitero ecc...).**

CENTRO

Piazza Savonarola 2 A	**Tel.**	**010 2915501/2/3**
(Palazzo Anagrafe)	**Fax**	**010 2915597**
PARCHEGGIO RISERVATO	**E-mail:**	savonarola@asef.it
Via I. Frugoni 57r	**Tel.**	**010 2915104**
(Adiacenze Ospedale Galliera)	**Fax**	**010 2915196**
AMPIO PARCHEGGIO RISERVATO	**E-mail:**	consulcim@asef.it

LEVANTE

Corso Europa 49-51n	**Tel.**	**010 2915301/2/3**
(Adiacenze Ospedale San Martino)	**Fax**	**010 2915397**
con sala espositiva	**E-mail:**	corsoeuropa@asef.it
PARCHEGGIO RISERVATO		
Via G. B. Marsano 10 *	**Tel.**	**010 2915401/2**
(Adiacenze Ospedale San Martino)	**Fax**	**010 2915497**
PARCHEGGIO RISERVATO	**E-mail:**	marsano@asef.it
***(in fase di dismissione)**		
Via Molassana 113Cr	**Tel.**	**010 8356009**
(con sala espositiva)	**Fax**	**010 8381916**
	E-mail:	molassana@asef.it
Via Piacenza 23r	**Tel.**	**010 8370927**
(con sala espositiva)	**Fax**	**010 8312529**
	E-mail:	piacenza@asef.it

PONENTE

Corso Magellano 13r - Sampierdarena	**Tel.**	**010 2915901/2**
(Adiacenze Ospedale Villa Scassi	**Fax**	**010 2915947**
Lato Chiesa Cristo Re)	**E-mail:**	magellano@asef.it
PARCHEGGIO RISERVATO		
Via Biancheri 10r – Sestri Ponente	**Tel.**	**010 2915801/2**
	Fax	**010 2915897**
	E-mail:	biancheri@asef.it
Via D.G. Verità 71-73r – Genova Voltri	**Tel.**	**010 6121791**
(con sala espositiva)	**Fax**	**010 6122814**
	E-mail:	veritasef@asef.it

VALPOLCEVERA

Via Jori 187r – Genova Rivarolo	**Tel.**	**010 4699588**
(con sala espositiva)	**Fax**	**010 6424933**
	E-mail:	asefjori@asef.it
Piazza Pontedecimo 11c	**Tel.**	**010 782332**
Genova Pontedecimo	**Fax**	**010 7219191**
PARCHEGGIO RISERVATO	**E-mail:**	pontex@asef.it

I nostri Servizi

- **Fornitura di cofani funebri, provvisti di Certificazione di Qualità, a garanzia della tipologia di legno utilizzato. I cofani possono essere visionati presso le Sale Espositive.**

- **Fornitura di imbottiture in vari modelli, tessuti e colori.**

- **Fornitura di autofunebri e furgoni "Mercedes Benz" per servizi e trasporti in Italia e all'estero.**

- **Servizio di vestizione 24 ore su 24.**

- **Recapito in giornata del cofano funebre.**

- **Disbrigo pratiche amministrative quali: autorizzazione al trasporto, permesso di seppellimento, cremazione, passaporto mortuario per il trasferimento all'estero della salma, dispersione ed affido ceneri, ecc..**

- **Organizzazione di cerimonie per le diverse confessioni religiose.**

Servizi su richiesta

- **Fornitura di addobbi floreali, in collaborazione con fioristi selezionati e convenzionati.**

- **Stampa ed affissione di manifesti funebri, in tutte le località richieste.**

- **Pubblicazione di necrologi sui quotidiani locali, regionali e nazionali.**

- **Fornitura di biglietti di ringraziamento ed ogni altro materiale tipografico.**

- **Allestimento di camere ardenti personalizzate.**

- **Auto di accompagnamento con autista.**

- **Apparecchiature per conservazione salme nei mesi estivi.**

Servizi Accessori

- **Consulenza ed assistenza per cremazione, affido o dispersione ceneri.**

- **Dispersione ceneri, in mare, con accompagnamento dei familiari sul luogo di dispersione scelto.**

- **Fornitura di arredi cimiteriali attraverso la collaborazione con artigiani marmisti.**

- **Servizio di consulenza cimiteriale con l'assistenza di personale specializzato per: ricerche e visure cimiteriali, disbrigo pratiche presso gli uffici comunali, scelta delle sepolture nei cimiteri e trasferimenti di salme o resti.**

- **Servizio di previdenza funeraria, "Ricordati di Te", che consente, attraverso una specifica forma assicurativa, di scegliere anticipatamente il servizio funebre e la sepoltura per sé o per un proprio caro, evitando ai congiunti gli adempimenti formali connessi alla realizzazione del servizio funebre.**

  Il servizio viene reso in collaborazione con "CARIGE VITA NUOVA Assicurazioni".

I Principi Fondamentali

A.Se.F. si impegna, nell'erogazione dei propri servizi, a rispettare i seguenti principi fondamentali:

▪ EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'

Le regole su cui si basa il rapporto tra i Cittadini ed A.Se.F., sono ispirate ai principi di *eguaglianza ed imparzialità*.
Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

A parità di servizio richiesto, è garantita parità di trattamento.

▪ LEGALITA' E DIRITTO DI SCELTA

A.Se.F. si impegna a denunciare alla pubblica autorità ogni irregolarità o distorsione del principio della libertà di scelta dell' azienda a cui affidare il servizio funebre.

▪ INFORMAZIONE E TRASPARENZA

Tutti gli operatori di A.Se.F. forniscono informazioni chiare e complete.
Dopo aver concordato le prestazioni richieste, il personale sottopone i relativi prezzi e consegna il preventivo dettagliato, che deve essere accettato e sottoscritto dal Cliente.
Per garantire trasparenza e certezza, il listino prezzi è consultabile presso le nostre Agenzie.
A conclusione del servizio, viene emessa regolare fattura, indicante tutte le *prestazioni* rese.

PARTECIPAZIONE

A.Se.F., al fine di migliorare i propri servizi, utilizza le osservazioni ed i suggerimenti pervenuti con il questionario "Customer Satisfaction", consegnato unitamente alla fattura con busta preaffrancata.

REGOLE COMPORTAMENTALI

Il personale di A.Se.F. è tenuto a :

- **fornire le proprie generalità nei rapporti personali, nelle comunicazioni telefoniche od elettroniche;**
- **esibire il tesserino di riconoscimento;**
- **indossare la divisa di servizio, ove prevista.**

A.Se.F. si impegna affinché i propri Collaboratori instaurino con la Clientela un rapporto di cortesia e comprensione, correlato alla delicatezza del momento.

RISERVATEZZA E PRIVACY

Il trattamento dei dati personali, comunicati dall'utente, avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30.06.03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", di cui viene data comunicazione attraverso la sottoscrizione di specifica informativa.

A.Se.F. inoltre, garantisce, che tutte le informazioni comunicate e le scelte effettuate dall'utente sono considerate strettamente riservate e come tali trattate.

Tempi di erogazione del servizio

RISPOSTA IMMEDIATA	**24 ore su 24**
ORGANIZZAZIONE TRASPORTO ED ONORANZE FUNEBRI	**Entro un massimo di tre giorni feriali dall'autorizzazione comunale, salvo diversa volontà dei familiari o disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o Sanitaria**
TRASFERIMENTO SALMA **dal luogo di decesso alle camere mortuarie**	**Entro alcune ore dalla richiesta dei familiari, previa autorizzazione del medico, che constata il decesso e fatta salva la disponibilità della struttura ricevente**
ADDOBBI FLOREALI	**La consegna degli addobbi floreali avverrà almeno 1 ora prima dell'orario di partenza del servizio funebre. Le composizioni floreali seguiranno il feretro fino al luogo di sepoltura, salvo diversa disposizione della famiglia**
SVOLGIMENTO SERVIZIO FUNEBRE	**Il servizio si svolgerà nel rispetto dell'orario e nel luogo prestabilito, con successivo trasferimento al cimitero di destinazione. In caso di servizio religioso o di saluto laico, si terrà conto della durata dello stesso**

Piani di Miglioramento

Allo scopo di migliorare il proprio servizio, l'Azienda si impegna a:

- **rivisitare il questionario della customer satisfaction, per implementare la partecipazione dei Clienti al miglioramento dei servizi;**

- **potenziare la Rete Vendita;**

- **mettere in atto una specifica formazione del personale, per migliorare la capacità di comunicazione ed ascolto della clientela;**

- **rivisitare l'assortimento dei cofani e delle imbottiture;**

- **inserire un cofano ecologico sverniciato.**

A.Se.F. per i Cittadini

OSSERVATORIO DI QUALITA'

L'indagine, effettuata nel 2008 da Help Consumatori sui servizi funebri, ha riconosciuto che A.Se.F. presta "un servizio trasparente e corretto sia in relazione alle tariffe applicate, sia alla tipologia dei servizi funebri disponibili ... garantendo l'interesse e i diritti del consumatore e dei dolenti".

Come previsto dallo Statuto, A.Se.F. ha istituito l' "Osservatorio della Qualità Percepita" (customer satisfaction) con i seguenti obiettivi:

- **conoscere l'opinione dei propri clienti sui servizi ricevuti;**
- **monitorare la qualità percepita dai clienti;**
- **raccogliere informazioni, osservazioni e commenti, utili al miglioramento dei servizi.**

Il questionario, trasmesso a mezzo posta, riguarda l'organizzazione, l'affidabilità, la competenza, la disponibilità e la cortesia dimostrate dal personale dell'Azienda.

La restituzione ad A.Se.F. del questionario non comporta alcuna spesa e rispondere è essenziale per conoscere il giudizio dei clienti.

COLLABORAZIONE CON IL COMUNE DI GENOVA E L' AUTORITA' SERVIZI PUBBLICI LOCALI

Mediante l'acquisizione di suggerimenti ed osservazioni dei propri clienti, A.Se.F. partecipa, in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori a tutela dei cittadini e con l'Autorità Servizi Pubblici Locali, ad un politica volta al costante miglioramento della qualità dei servizi.

In conformità a quanto disposto dall'art. 5 del Regolamento Comunale per l'esercizio dell'attività funebre, A.Se.F. ha ottenuto l'accreditamento rilasciato dal Comune di Genova alle imprese che garantiscono l'idonea qualità dei servizi.

RISPETTO DEGLI STANDARD ASSUNTI

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi, non si terrà conto degli eventi esterni, indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali, che, di fatto, impediscano o condizionino l'attività dell'Azienda stessa.

A.Se.F. può aggiornare o riformulare i propri standard anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

FATTURAZIONE E PAGAMENTO

FATTURAZIONE

Al termine del servizio funebre viene emessa ed inviata la fattura relativa alle prestazioni eseguite.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Acconto all'ordine pari al 50 % dell'importo totale del servizio e saldo a 30 giorni data fattura.

Possibilità di pagamento rateale con modalità concordate tra le parti.

PAGAMENTI AGEVOLATI

A sostegno dei cittadini in gravi difficoltà economiche, A.Se.F., previa presentazione di specifica documentazione, consente il pagamento rateale del servizio senza interessi e costi aggiuntivi.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Indicate in fattura: bonifico bancario o pagamento con contanti/assegno bancario/bancomat/carta di credito, presso una delle Agenzie di A.Se.F.

Il pagamento in contanti è ammesso nei limiti previsti dalla normativa in vigore.

SERVIZI PER I CITTADINI ASSISTITI DAL COMUNE DI GENOVA

A.Se.F., a seguito di procedura ad evidenza pubblica, è risultata assegnataria, quale migliore offerente, dello svolgimento dei servizi funebri gratuiti per i cittadini assistiti dal Comune di Genova.

Suggerimenti e Reclami

Il cittadino ha diritto di formulare proposte, richieste, segnalazioni, osservazioni e reclami:

- **per iscritto ad A.Se.F. S.r.l. – Azienda Servizi Funebri del Comune di Genova, Via Frugoni 25 A 16121 Genova;**
- **a mezzo posta elettronica all'indirizzo sportelloqualità@asef.it;**
- **telefonicamente ai n.ri 010 2915209/2915108;**
- **via fax al n. 010 2915297.**

Sarà cura di A.Se.F. rispondere entro 15 giorni dal ricevimento di ogni comunicazione.

Il cittadino, inoltre, può formulare segnalazione di disservizi o mancata osservanza degli standard ed obblighi previsti nella Carta a:

COMUNE DI GENOVA
Via Garibaldi 9
16124 GENOVA

ASPL - Autorità Servizi Pubblici Locali
Palazzo Albini II° piano lato Ponente
Via Garibaldi 9
16124 GENOVA
www.asplgenova.it

Garanzie e Rimborsi

Con la presente Carta dei Servizi, A.Se.F. si impegna al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

A.Se.F. effettua regolarmente controlli a campione, al fine di verificare la qualità dei servizi offerti.

Per prestazioni o forniture accessorie, eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato o non rispondenti agli impegni assunti con la presente Carta, A.Se.F. si impegna ad effettuare lo storno parziale o totale del costo della prestazione.

In caso di controversie da parte degli utenti, per la mancata osservanza degli impegni assunti nella Carta, A.Se.F. aderisce a forme di conciliazione extragiudiziali con le Associazioni dei Consumatori della Consulta del Comune di Genova.