

Carta dei **Servizi**

la generale pompe funebri spa

Periodo di validità:
01 ottobre 2012
30 settembre 2014

ASPL
Autorità Servizi Pubblici Locali
Genova

Delibera n. 31/2012

Perché tutto sia semplice in un momento difficile

L’Azienda

I Valori

Prestazioni principali e accessorie

Gli Standard Qualitativi

Diritti e doveri degli utenti

LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA - Via G.B. Carpaneto 13 r - 16149 Genova (GE)
tel. 010.41.42.41 - Fax 010.41.42.44 – P.Iva 00287950109
www.lageneralepompefunebri.com - info@lageneralepompefunebri.com

Perché una Carta dei Servizi

Con oltre 100 dipendenti, siamo la prima azienda del settore a livello nazionale con un'esperienza e una professionalità maturate in oltre 40 anni di attività.
Abbiamo da sempre perseguito con determinazione, convinzione e successo, obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Come azienda di onoranze funebri siamo impegnati in questo importante processo di modernizzazione e miglioramento delle prestazioni, in un settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti dei nostri clienti, prestazioni di elevata qualità.

Riteniamo di lavorare con professionalità e dedizione per sollevare con delicatezza i famigliari da ogni incombenza organizzativa e burocratica legata alla perdita di una persona cara.

Da ciò deriva la particolare attenzione a tutelare il dolente nel diritto alla corretta erogazione del servizio stesso.

La certificazione ISO 9001:2000, ottenuta nel mese di giugno 2004 e confermata in ISO 9001:2008 nel giugno 2010 ha rappresentato un elemento fondamentale nella trasformazione dell'azienda verso una Organizzazione di servizi efficiente ed orientata alla soddisfazione dei dolenti.

La scelta di dotarsi di una Carta dei Servizi è la logica continuazione del processo di trasformazione e miglioramento in corso.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione per orientare i cittadini nei servizi offerti in ambito funerario. E' inoltre un importante canale di comunicazione e dialogo tra l'azienda ed i cittadini per valorizzarne l'apporto ai fini del miglioramento dei servizi erogati.

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.

Il Presidente
Davide Garassino

L'Azienda

La Generale Pompe Funebri Spa ha sede in:
Via G.B. Carpaneto, 13 r – 16149 Genova (GE)
(P.iva 00287950109)

I nostri uffici osservano un servizio continuato, notturno e festivo, al numero:
tel. 010.41.42.41 fax 010.41.42.44 – numero verde 800.721.999

Siamo raggiungibili anche via e-mail all'indirizzo:
info@lageneralepompefunebri.com

Il nostro sito WEB si trova all'indirizzo:
http://www.lageneralepompefunebri.com

Siamo presenti sul territorio con le seguenti Agenzie:

GE-CENTRO	Piazza Savonarola 14 r	Tel 010.56.63.77
GE-SAN MARTINO	Corso Europa 46 n	Tel 010.42.24.71
GE-CARIGNANO	Via delle Cappuccine 2 r	Tel 010.57.61.116
GE-STAGLIENO	Via Piacenza 27 r	Tel 010.83.92.887
GE-NERVI	Via Oberdan 91 r	Tel 010.37.28.268
GE-SAMPIERDARENA	Via Sampierdarena 197 r	Tel 010.64.51.789
GE-SAMPIERDARENA	Corso Magellano 52 r – 66 r	Tel 010.64.69.413
GE-PONTEDECIMO	Via Beata Chiara 5 r	Tel 010.71.20.67
GE-PONTEDECIMO	P.zza Pontedecimo 14 r	Tel 010.78.57.494
GE-BOLZANETO	Via Pasubio 34 r	Tel 010.74.55.088
GE-RIVAROLO	Via Rossini 66 r	Tel 010.74.11.760
GE-SESTRI PONENTE	Via Travi 38 r	Tel 010.65.31.690
GE-SESTRI PONENTE	Viale Canepa 24 r	Tel 010.61.43.113
GE-PEGLI	Vico Sinope 23 r	Tel 010.69.81.070
GE-PRA'	Via Airaghi 15 r	Tel 010.66.53.04
GE-VOLTRI	Via Camozzini 38 r	Tel 010.61.36.421
ARENZANO	Via Ghiglini 84	Tel 010.91.27.411
COGOLETO	Via Rati 115	Tel 010.91.83.433
RECCO	Via Roma 126	Tel 0185.72.19.41
MASONE	Via Roma 64	Tel 010.92.61.09
CAMPOLIGURE	Via Gramsci 29	Tel 010.92.10.74

Referente responsabile dell'applicazione della Carta dei Servizi:
Rosanna Crotti Spigo – Direttore Generale

In qualità di azienda di onoranze funebri, regolarmente autorizzata a norma di legge dal Comune di Genova, forniamo il servizio completo su tutto il territorio nazionale.

Il servizio comprende il disbrigo delle pratiche, la fornitura di cofani funebri, l'allestimento della camera ardente, la vestizione, la fornitura di addobbi floreali, la pubblicazione di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari sui quotidiani locali e nazionali, stampa in proprio di manifesti murari e relativa affissione, nonché di ricordi fotografici. L'azienda, per i trasporti, si avvale di autofunebri di ultima generazione modello Mercedes regolarmente omologate e autorizzate.

Organizziamo ed effettuiamo anche trasporti funebri fuori comune e diretti all'estero, istruendo le relative pratiche.

Siamo altamente specializzati nei servizi che prevedono la cremazione. In questo caso il servizio comprende, il disbrigo delle pratiche per la conservazione delle ceneri al cimitero, per l'affido al domicilio delle famiglie dei defunti o per la dispersione.

Forniamo consulenza in materia di previdenza funeraria, in partnership con il Lloyd Italico Gruppo Toro Assicurazioni, per dare una risposta concreta, moderna ed efficiente ad una reale esigenza. Un servizio innovativo che consente, mediante la stipula di una polizza assicurativa, di concordare preventivamente con la nostra Organizzazione le modalità dell'intero servizio funebre, le forniture accessorie e le eventuali spese di trasporto in qualunque luogo.

Siamo associati alla FENIOF (Federazione Nazionale Italiana Onoranze Funebri) e alla FEDERCOFIT (Federazione del Comparto Funerario Italiano).

Siamo l'unica azienda nel settore delle Onoranze Funebri in Liguria a possedere un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008 e certificato dal RINA SPA.

La presente Carta, affissa per estratto presso tutte le sedi dell'Azienda, viene consegnata al cliente in forma integrale al momento della sottoscrizione del contratto, è pubblicata sul sito INTERNET dell'Azienda ed è disponibile per chiunque ne faccia richiesta presso le sedi dell'Azienda.

I Valori

Nell'ambito dell'approccio alla qualità dei servizi prestati diretto a dare centralità ai propri utenti, LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA riconosce il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento luttuoso; si impegna nei confronti dei famigliari ad erogare i propri servizi rispettando i seguenti valori fondamentali, informandoli compiutamente in merito alle diverse tipologie e modalità di sepoltura e impegnandosi a non influenzarne la scelta.

COMPORTAMENTO DEGLI OPERATORI

LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA si impegna affinché il proprio personale instauri con i famigliari un rapporto di cortesia, comprensione e idonea sensibilità alle esigenze correlate alla esecuzione ed alla cura del servizio funebre. Gli operatori sono tenuti a fornire le proprie generalità sia nel rapporto personale, nelle comunicazioni telefoniche e per via elettronica. Sono inoltre tenuti ad agevolare il Dolente nel raggiungimento delle proprie richieste con la massima disponibilità, gentilezza e serietà.

CONTINUITA'

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali. Nel caso di eventi eccezionali LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA provvederà ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

Il personale de LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA deve fornire informazioni chiare e complete sui servizi, illustrare al Dolente i diversi tipi di prestazioni che può erogare e sottoporre i relativi prezzi senza influenzarne le scelte. La soddisfazione del cliente rimane una priorità. I messaggi pubblicitari che promuovono i servizi offerti devono essere chiari e semplici. Non sono ammesse forme pubblicitarie sensazionali, mendaci o indecorose.

DIRITTO DI SCELTA E TRASPARENZA	**LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA garantisce che la scelta dell'impresa funebre sia una libera e assoluta prerogativa della famiglia interessata. Ogni atto che possa limitare tale principio costituisce violazione al codice di etica professionale. In tale ottica la nostra Azienda si impegna a denunciare alla pubblica autorità competente ogni abuso, distorsione e/o irregolarità dei principi di libertà di scelta di cui venga a conoscenza. Solo i responsabili dell'impresa funebre, i loro rappresentanti ed il personale dipendente qualificato potranno trattare con gli interessati per presentare i propri servizi. E' fatto divieto assoluto di utilizzare personale estraneo all'azienda.**
EFFICIENZA ED EFFICACIA	**LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria vigente e della normativa Regionale e Comunale in materia funeraria.**
FORMAZIONE	**LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA garantisce che i propri dipendenti operanti nell'azienda, siano essi adibiti alle mansioni di operatore funebre o autista necroforo, oppure investiti della conduzione dell'attività o di mansioni di tipo commerciale, risultino in possesso delle competenze necessarie. Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti vengono svolti periodicamente corsi di formazione.**
IMPARZIALITA'	**Il comportamento nei confronti dei dolenti deve ispirarsi a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.**
NEGOZIAZIONE	**La negoziazione degli affari inerenti l'espletamento delle attività di onoranze funebri, deve avvenire esclusivamente presso la sede o le agenzie territoriali de LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA. E' ammessa l'organizzazione dei servizi funebri, fuori dalla sede dell'impresa solo nel caso di intervento**

	presso il domicilio del committente ovvero qualora lo stesso lo richieda espressamente. E' vietata l'attività di procacciamento ai fini del conferimento dell'incarico per lo svolgimento dell'attività funebre negli obitori, all'interno di strutture sanitarie di ricovero e cura o di strutture sociosanitarie e socio assistenziali pubbliche o private accreditate, nonché nei locali di osservazione delle salme e nelle aree cimiteriali.
PARTECIPAZIONE DEI CITTADINI	**LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati. Garantisce inoltre la partecipazione tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi, che verranno valutati anche in collaborazione con le Associazioni dei Consumatori a tutela dei cittadini, del Comune di Genova e dell'Autorità SPL. In tale ottica vengono attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati ai cittadini.**
PRIVACY	**La società garantisce che il trattamento dei dati personali degli Utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30.06.03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali".**
RISPETTO DELLA DIGNITA'	**I servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della dignità personale.**
UGUAGLIANZA	**Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, età, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. È garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili e tra le diverse categorie e fasce di utenza.**

Prestazioni principali e accessorie

PREZZI - PREVENTIVO GIUSTIFICATIVI CONTABILI

Gli elementi che compongono la tipologia di prestazioni offerte sono indicati nel listino prezzi. Il committente del servizio funebre ha diritto alla consegna di copia del preventivo del servizio funebre, che comprende l'elenco delle prestazioni e dei prezzi applicati. Il preventivo deve essere accettato e sottoscritto dallo stesso committente nel momento in cui viene conferito l'incarico, ed in ogni caso, prima del funerale.
Tutte le prestazioni devono essere 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 fattura verrà emessa a servizio concluso e inviata al domicilio del committente.

Sia sul preventivo che in fattura le prestazioni principali e accessorie sono indicate separatamente. Per prestazioni principali si intendono la fornitura del feretro e i servizi indispensabili per effettuare il servizio funebre. Tutte le altre forniture/servizi quali necrologi, manifesti, fiori, ecc., sono da considerarsi prestazioni accessorie.

L'Azienda La Generale Pompe Funebri Spa offre e pubblicizza, nei luoghi e con le forme ritenute opportune, un servizio 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.

PRATICHE	**Ogni agenzia deve esporre il tariffario per lo svolgimento delle pratiche e lo stesso è presente sul sito INTERNET.** **Per le pratiche sono a disposizione tutti gli uffici del territorio, precedentemente elencati alla voce l'Azienda, nonché la sede principale contattabile tramite il numero principale 010.41.42.41 il fax 010.41.42.44 e/o i seguenti indirizzi di posta elettronica:** **info@lageneralepompefunebri.com** **savonarola@lageneralepf.com** **foglio@lageneralepf.com**

Gli Standard Qualitativi

Al fine di garantire il raggiungimento di un ottimale livello delle prestazioni erogate, vengono garantiti i seguenti standard qualitativi minimi:

COMPOSIZIONI FLOREALI	**Le composizioni floreali conformi a quanto concordato verranno consegnati almeno 15 minuti prima nel luogo dove ha inizio il servizio funebre, fatto salvo diversi accordi con i dolenti, e seguiranno il feretro fino al suo arrivo al cimitero di destinazione.**
FUNERALE	**Per i servizi funebri da effettuarsi sul territorio nazionale, la cerimonia verrà organizzata entro il terzo giorno feriale successivo al ricevimento dell'incarico, salvo diversa volontà delle famiglie ovvero diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o Cimiteriale.**
MANIFESTI	**I manifesti nel testo concordato con i familiari verranno affissi nelle località concordate e nel rispetto della normativa locale sulle affissioni.**

MEMORIE E RICORDI FOTOGRAFICI	**Le memorie e i ricordi fotografici, nel formato e nel numero concordati, verranno consegnati ai familiari entro 7 giorni dal servizio funebre.**
MODALITA' DI SVOLGIMENTO DEL FUNERALE	**La partenza del servizio funebre verrà effettuata nel rispetto dell'orario prestabilito, con arrivo al cimitero di destinazione.** **Qualora sia previsto il servizio religioso, gli orari verranno definiti tenendo conto della durata dello stesso.** **L'autofunebre e la squadra operativa composta almeno dall'autista incaricato al trasporto e 3 necrofori arriveranno sul luogo della partenza del servizio funebre almeno 15 minuti prima dell'orario stabilito.**
NECROLOGIE	**Le necrologie nel testo concordato con i congiunti, vengono pubblicate il giorno richiesto, nel rispetto delle modalità e degli orari stabiliti dai singoli quotidiani.**
GARANZIE E RIMBORSI	**Per le prestazioni eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato o dagli obblighi contenuti nella carta il committente avrà diritto ad uno sconto del 10% sul corrispettivo totale delle prestazioni eseguite in modo difforme.**
CONTROVERSIE	**L'Azienda aderisce a forme di conciliazione extragiudiziali con le associazioni dei Consumatori della Consulta del Comune di Genova in caso di controversie da parte di utenti per la mancata osservanza degli impegni assunti nella carta.**
SERVIZIO A DOMICILIO	**Su richiesta delle famiglie gli operatori si recheranno ad organizzare i servizi al domicilio dei richiedenti, utilizzando cataloghi e foto, entro massimo 2 ore dalla richiesta nel territorio comunale, fatti salvi diversi accordi con i congiunti.**

SERVIZIO DI ONORANZE FUNEBRI

Il servizio è attivo tutto l'anno, 24 ore su 24, ai seguenti numeri di telefono:

010.41.42.41

800.721.999 (numero verde).

I nostri uffici sono aperti dal lunedì al sabato dalle ore 08,00 alle ore 12,30 e dalle 14.30 alle ore 18.30, e la domenica ed i giorni festivi dalle ore 08,00 alle ore 12,30.
Il nostro personale è comunque sempre reperibile contattando i numeri telefonici sopra evidenziati.

TRASFERIMENTO DELLA SALMA

In caso di necessità o su richiesta dei famigliari le salme potranno essere trasferite dalle abitazioni private all'obitorio o le camere mortuarie entro 12 ore dall'avvenuto decesso, previa autorizzazione del medico che constata la morte, fatta salva la disponibilità della struttura al ricevimento della salma.
Tale servizio è di norma svolto da due operatori, con l'utilizzo di veicolo regolarmente omologato e dotato della prescritta autorizzazione sanitaria.

Diritti e doveri degli utenti

L'azienda in relazione a reclami e osservazioni per disservizi o mancata osservanza degli standard e obblighi previsti nella Carta si impegna a rispondere entro 3 (tre) giorni.
Reclami e osservazioni devono essere inviate alla:
DIREZIONE SERVIZI
LA GENERALE POMPE FUNEBRI spa –
Via G.B. Carpaneto, 13r – 16149 Genova

Gli utenti hanno 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 (www.asplgenova.it)

RECLAMI E OSSERVAZIONI

Al ricevimento della fattura l'utente ha 30 gg di tempo per effettuare il pagamento.
Le modalità di pagamento sono chiaramente indicate sulla lettera di accompagnamento alla fattura, con specificati gli estremi per i bonifici bancari e con allegato un bollettino di c/c postale precompilato.
I pagamenti in contanti o tramite assegno bancario, possono essere effettuati negli orari precedentemente indicati, presso gli uffici commerciali e la sede de La Generale Pompe Funebri spa.
Si ricorda che i pagamenti in contanti sono accettati con le limitazioni previste dalla normativa in vigore e ben specificate tramite avvisi esposti presso i nostri uffici commerciali e nella suddetta lettera di accompagnamento.
Nessun onere è dovuto per la spedizione della fattura.

TERMINI DI PAGAMENTO

Edizione 1 ottobre 2012

LA GENERALE POMPE FUNEBRI SPA - Via G.B. Carpaneto 13 r - 16149 Genova (GE)
tel. 010.41.42.41 - Fax 010.41.42.44 – P.Iva 00287950109
www.lageneralepompefunebri.com - info@lageneralepompefunebri.com