Onoranze Funebri
VOLTRESI

CARTA DEI SERVIZI





"Onoranze Funebri VOLTRESI" Via C. Camozzini 157r CAP 16158 GENOVA
Tel. 010-6131045 Fax 0106120197 E-Mail onoranzefunebrivoltresi@gmail.com

L'Azienda si è costituita nell'Aprile del 2005 e vanta un'esperienza maturata in oltre 25 anni di lavoro nel settore.

In un momento di grande dolore per la famiglia, abbiamo sempre cercato di perseguire obiettivi specifici volti al miglioramento della qualità del servizio che viene offerto. Lavorando quindi con determinazione, professionalità e dedizione, solleviamo i Dolenti da ogni preoccupazione riguardante le incombenze organizzative e burocratiche derivanti dalla perdita di una persona loro cara. Ai fini di un miglioramento del dialogo con i cittadini, scegliamo quindi di formulare una carta dei servizi volta ad essere strumento di informazione e trasparenza dell'attività svolta dalla nostra azienda.

Periodo di validità
dal 1 settembre 2012
al 31 agosto 2013

Socio Amministratore
Elisio Bruzzone

LA SOCIETA'

La nostra società con ragione sociale : Bruzzone, Valle & C s.n.c., ha sede legale in Via Mazzini 66, CAP 16016, Cogoleto (GE)

I nostri uffici sono siti in :

- ARENZANO → O.F. Arenzanesi, via Marconi 103, CAP 16011. Tel. 0109110815;
- COGOLETO → O.F. Cogoletesi, via Mazzini 66, CAP 16016. Tel. 0109185011;
- VOLTRI → O.F. Voltresi , via C.Camozzini 157r,CAP 16158. Tel. 0106131045.

Referenti delle Agenzie sopraindicate sono rispettivamente :

- Valle Bernardino al numero 335486917;
- Piccardo Valeria al numero 3477605748;
- Bruzzone Elisio al numero 3356917299;

i quali sono inoltre Soci Amministratori dell'Azienda.

Il personale sarà sempre disponibile nei seguenti orari:
Lunedì- Venerdì h. 7,30-12,00 / 15,00-17,00
Sabato- Domenica h. 7,30-12,00
E' altresì reperibile con serivizio di orario continuato 24h su 24, compreso festivo, contattando i numeri telefonici già indicati in precedenza.

Referente e responsabile dell'applicazione della Carta dei Servizi:
Elisio Bruzzone – Socio Amministratore

E' nostro compito fornire servizio completo su tutto il territorio nazionale, in quanto Azienda regolarmente autorizzata a norma di legge dal Comune di Genova.

Il nostro servizio comprende il disbrigo delle pratiche relative al servizio da noi offertoVi, la fornitura di cofani funebri, l'allestimento di 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, così come la stampa di ricordi fotografici. L'Azienda, per i propri trasporti, utilizza autofunebri Mercedes Limousine di ultima generazione, regolarmente autorizzate.
Organizziamo inoltre trasporti fuori comune e all'estero,con le relative pratiche.
Siamo molto competenti per quanto riguarda la cremazione,dal momento che disbrighiamo le pratiche per la conservazione delle ceneri al cimitero,per l'affido al domicilio delle famiglie dei defunti o per la dispersione delle stesse.

Un estratto della Carta è affisso presso tutte le strutture dell'azienda presso cui il testo integrale è disponibile per chiunque ne faccia richiesta.

I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova , in particolare : ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Codacons, Codici Liguria, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino – MDC, Movimento Consumatori, Sportello del consumatore, Voglio Vivere.

COMPORTAMENTO DEGLI OPERATORI

Onoranze Funebri Voltresi si impegna nell'assicurare che il proprio personale mantenga sempre un rapporto di cortesia,comprensione e sensibilità nei confronti dei Dolenti e delle loro esigenze. Gli operatori sono tenuti a fornire le proprie generalità nel rapporto personale e per via telefonica.

L'erogazione del servizio deve essere svolta regolarmente e con continuità, secondo quanto disposto al riguardo da Stato, Regione, Provincia e Comune. Nel caso di eventi eccezionali O.F. Voltresi provvederà ad informare i cittadini sulle misure adottate per evitare qualsiasi tipo di disagio.

Il personale deve fornire informazioni chiare e complete sui servizi, mostrando i diversi tipi di prestazioni erogabili ed i relativi prezzi senza mai influenzarne le scelte. Non sono ammesse forme pubblicitarie mendaci,sensazionali o indecorose.

La scelta dell' impresa funebre rimane una prerogativa della famiglia interessata. Qualsiasi atto che possa limitare tale facoltà costituisce violazione al codice di etica professionale, pertanto la nostra Azienda si impegna a denunciare alla P.A. competente ogni abuso e/o distorsione di cui venga a conoscenza. E' fatto divieto assoluto di utilizzare, per la presentazione dei propri servizi, personale estraneo all'azienda.

O.F. Voltresi garantisce il rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria vigente e della normativa Regionale e Comunale in materia funeraria.

O.F. Voltresi garantisce che i dipendenti inseriti in azienda siano adibiti alle mansioni di operatore funebre o autista necroforo, e che coloro i quali sono investiti di mansioni di tipo commerciale, risultino in possesso delle competenze necessarie.

Il comportamento nei confronti della famiglia interessata e dei Dolenti in genere deve essere sempre imparziale,giusto e obiettivo.

La negoziazione degli affari inerenti l'attività deve avvenire presso la sede o le agenzie territoriali sopraindicate. E' ammessa l'organizzazione dei servizi funebri, fuori della sede dell'impresa solo nel caso di intervento presso il domicilio del committente ovvero qualora lo stesso lo richieda espressamente. E' vietata l'attività ai fini di procacciamento dell'incarico per lo svolgimento dell'attività funebre negli obitori, all'interno di strutture sanitarie di ricovero,cura e sociosanitarie e socioassistenziali pubbliche o private.

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".
E' garantita all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della dignità personale.

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, età, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. E' 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 d'utenza.

PRINCIPI FONDAMENTALI

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. 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 ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.
5. Principio di partecipazione: l'Azienda garantisce la partecipazione tramite l'acquisizione di osservazioni,suggerimenti o reclami per il miglioramento dei servizi.
6. Rispetto e cortesia: l'Azienda si impegna affinchè il proprio personale instauri con i familiari un rapporto di cortesia, comprensione e sensibilità correlato all'organizzazione ed esecuzione delle Onoranze Funebri.
7. 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.

PRESTAZIONI PRINCIPALI ED ACCESSORIE

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. 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.

Sia sul preventivo che in fattura, le prestazioni principali ed accessorie sono indicate separatamente.
L'Azienda 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. L'Azienda si impegna a richiamare la Carta dei Servizi nel contratto per la fornitura del servizio. L'Azienda fornisce copia integrale della Carta al momento della conclusione del contratto.

In Agenzia è esposto il tariffario per lo svolgimento delle pratiche.
Per le pratiche sono a disposizione tutti gli uffici del territorio, precedentemente elencati, nonché la sede principale contattabile tramite il numero 0106131045, fax 0106120197 e/o via mail all'indirizzo onoranzefunebrivoltresi@gmail.com.

STANDARD QUALITATIVI OFFERTI

Le composizioni floreali conformi a quanto concordato verranno consegnate nel luogo in cui ha inizio il servizio funebre, fatti salvi diversi accordi e seguiranno il feretro fino al suo arrivo al cimitero di destinazione.

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 o di diverse disposizioni dell' Autorità Giudiziaria o Cimiteriale.

I manifesti, completi di testo concordato precedentemente con i Dolenti , verranno affissi nelle località scelte rispettandone la normativa locale e gli orari prestabiliti dal Comune di Genova (Servizio Affissioni).

Le memorie e i ricordi fotografici, nel formato e nel numero concordati, verranno consegnati ai familiari entro 7 giorni dal servizio funebre.

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 dall'autista incaricato al trasporto e tre necrofori arriveranno sul luogo della partenza del servizio funebre almeno 15 minuti prima dell'orario stabilito.

Le necrologie, anch'esse come i manifesti concordate con i Dolenti, verranno pubblicate il giorno richiesto, rispettando modalità ed orari stabiliti dai singoli quotidiani.

Per le prestazioni eseguite in modo difforme rispetto agli accordi pattuiti ed agli obblighi ivi contenuti, il committente avrà diritto ad uno sconto del 10% sul corrispettivo totale delle prestazioni eseguite in modo difforme.

Su richiesta delle famiglie gli operatori si recheranno ad organizzare servizi a domicilio del richiedente, utlizzando cataloghi e foto, entro massimo 2 ore dalla richiesta nel territorio comunale, fatti salvi diversi accordi.

Il servizio è attivo per il corso di tutto l'anno solare, 24 ore su 24, ai seguenti numeri di telefono : 0106131045 o 3356917299.

In caso di necessità o su richiesta dei familiari 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.
Questo tipo di servizio è svolto di norma da due operatori muniti di veicolo regolarmente omologato e dotato di autorizzazione sanitaria.

DIRITTI E DOVERI DEGLI UTENTI

L'Azienda in relazione a reclami e osservazioni per disservizi o inosservanze, si impegna a rispondere entro tre giorni.
Reclami ed osservazioni devono essere inviati a :
O.F. COGOLETESI, via Mazzini 66, 16016 Cogoleto (GE)
oppure
tramite mail, all'indirizzo onoranzefunebrivoltresi@gmail.com.

Gli utenti hanno diritto di formulare segnalazioni di disservizi o mancata osservanza degli standard ed obblighi previsti nella carta al Comune di Genova ed all'Autorità Servizi Pubblici Locali (www.asplgenova.it)

Per quanto riguarda le modalità di pagamento si può procedere tramite assegno bancario o bonifico bancario, i cui estremi sono indicati all'interno della fattura.

Nessun onere è dovuto per la spedizione della fattura.