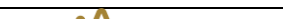




CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE

		ALTRI DOCUMENTI
CSFC	Pagina 2 di 11	CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
Rev. 01 del 01.06.2022		

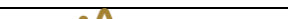
Sommario

1	PREMESSA	4
1.1	La società	4
1.2	Il servizio.....	4
1.2.1	Cenni storici	4
1.2.2	Onoranze funebri	4
1.2.3	Servizi cimiteriali	4
1.3	La Carta del servizio.....	4
2	PRINCIPI FONDAMENTALI	5
2.1	Eguaglianza ed imparzialità di trattamento	5
2.2	Continuità	5
2.3	Partecipazione.....	5
2.4	Cortesia	5
2.5	Efficacia ed efficienza.....	5
2.6	Chiarezza e comprensibilità dei messaggi.....	5
2.7	Condizioni principali di fornitura	5
3	STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	5
3.1	Avvio del rapporto	6
3.1.1	Onoranze funebri	6
3.1.2	Polizia mortuaria	6
3.1.3	Servizi cimiteriali per le amministrazioni	6
3.1.4	Servizi cimiteriali a domanda	7
3.2	Accessibilità al servizio.....	7
3.2.1	Contatto con gli utenti	7
3.2.2	Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni	7
3.2.3	Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento	7
3.2.4	Facilitazioni per utenti particolari.....	7
3.2.5	Rispetto degli appuntamenti con l'utente.....	8
3.2.6	Risposta alle richieste scritte di informazioni (standard generale) ed ai reclami scritti (standard specifico).....	8
3.3	Gestione del rapporto contrattuale	8
3.3.1	Fatturazione	8
3.3.2	Rettifiche di fatturazione	8
3.3.3	Morosità (standard generale).....	8
3.4	Continuità del servizio	9
3.4.1	Pronto intervento (standard generale)	9
4	INFORMAZIONE ALL'UTENZA	9
4.1	Canali di comunicazione con l'utente.....	9
4.2	Modulistica	9
4.3	Monitoraggio della qualità del servizio	9
5	TUTELA	9

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
CSFC	Pagina 3 di 11	
Rev. 01 del 01.06.2022		

5.1	Violazioni alla Carta del Servizio	9
5.2	Dati personali degli utenti	9
6	VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI	10
7	SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI	10
8	VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO	10

REV.	DATA	DESCRIZIONE MODIFICA	REDATTO	VERIFICATO	APPROVATO
00	01.01.2022	Prima emissione del documento	UQSA	RFCI	DIRG
01	01.06.2022	Revisione tempistiche di monitoraggio (paragrafo 4.3)	RSG	RFCI	DIRG

		ALTRI DOCUMENTI
CSFC		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
Rev. 01 del 01.06.2022		

1 PREMESSA

1.1 La società

AmAmbiente S.p.A. (per brevità **AmAmbiente** o **Società**) è una società a capitale interamente pubblico, derivante dalla fusione per incorporazione di AMNU S.p.A. in S.T.E.T. S.p.A.

AmAmbiente gestisce il ciclo idrico (acquedotto e fognatura), l'igiene ambientale (raccolta rifiuti) e le reti di telecalore (teleriscaldamento e teleraffrescamento) nel territorio dei Comuni soci.

Offre servizi di onoranze funebri con personale a disposizione 24 ore su 24.

Per conto dei Comuni gestisce poi impianti di illuminazione pubblica, impianti di produzione energie rinnovabili ed i cimiteri delle municipalità.

Tutti questi settori sono rilevanti per la vita quotidiana e lo sviluppo sociale ed economico del territorio, con cui AmAmbiente mantiene uno stretto legame attraverso un intenso rapporto di collaborazione con gli Enti Locali affidanti.

1.2 Il servizio

1.2.1 Cenni storici

Nel 1968, il Comune di Pergine Valsugana costituì una Azienda Municipalizzata per la gestione dei servizi di onoranze funebri e trasporto infermi. La competenza del servizio trasporto infermi fu poi trasferita, negli anni successivi, alle Aziende Sanitarie Locali.

1.2.2 Onoranze funebri

I servizi di onoranze funebri, sono resi, principalmente, nel territorio della Comunità Alta Valsugana e Bersntol; qualora richiesto, la Società opera sull'intero ambito nazionale e all'estero, fornendo l'assistenza per la predisposizione delle pratiche funebri.

Si avvale di personale qualificato e professionalmente preparato. Il servizio è garantito 24 ore su 24, 365 giorni all'anno.

Nell'ambito del servizio di onoranze funebri si forniscono anche i servizi di pubblicazione delle necrologie su quotidiani, di fornitura delle composizioni floreali e la stampa di memorie con affissione delle epigrafi murali.

1.2.3 Servizi cimiteriali

AmAmbiente cura la manutenzione dei cimiteri dei Comuni Soci, effettuando tutte le operazioni relative alle inumazioni ed alle tumulazioni, nonché alla bonifica, quando necessario, di interi quadri o dell'intero camposanto.

Le operazioni relative ad inumazioni e tumulazioni, esumazioni ed estumulazioni, sono richieste dai familiari del defunto, mentre le attività di bonifica del cimitero sono richieste direttamente dalle amministrazioni comunali.

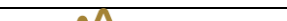
La Società si avvale di personale interno specializzato e di idonei mezzi meccanici.

I servizi cimiteriali sono a titolo oneroso.

1.3 La Carta del servizio

La presente Carta costituisce una dichiarazione degli impegni che AmAmbiente assume nei confronti degli utenti dei servizi funebri e cimiteriali, fissandone i criteri per l'erogazione, gli standard di qualità, nonché gli aspetti relativi alla tutela degli utenti.

La Carta è redatta secondo le indicazioni riportate nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 concernente "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici".

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
CSFC	Pagina 5 di 11	
Rev. 01 del 01.06.2022		

2 PRINCIPI FONDAMENTALI

2.1 Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

AmAmbiente applica i principi di eguaglianza dei diritti degli utenti e di non discriminazione per gli stessi, garantendo la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

2.2 Continuità

AmAmbiente si impegna, per quanto possibile, ad offrire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Qualora debbano verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature o degli impianti utilizzati, è premura della Società arrecare agli utenti il minor disagio possibile. La Società è dotata di una forza lavoro e mezzi di scorta tali da scongiurare il rischio di interruzione del servizio. Allo scopo di minimizzare i tempi di fermo macchina, si è inoltre munita di un'officina interna per la riparazione degli automezzi.

2.3 Partecipazione

AmAmbiente mette a disposizione i canali di comunicazione più opportuni affinché gli utenti possano avanzare richieste, proporre suggerimenti o inoltrare reclami. Ciascun utente ha inoltre diritto ad accedere agli atti amministrativi che lo riguardano, secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia.

AmAmbiente, nella relazione con l'utente, garantisce l'identificabilità del proprio personale e individua, all'interno dell'organico aziendale, i responsabili delle strutture di riferimento.

2.4 Cortesia

AmAmbiente si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti del Cliente, anche con interventi di formazione nei riguardi dei propri dipendenti; si garantisce inoltre l'identificabilità del personale mediante cartellino di riconoscimento o altre analoghe modalità di identificazione.

2.5 Efficacia ed efficienza

Costituisce un obiettivo prioritario di AmAmbiente perseguire un progressivo e costante miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi erogati, adottando le misure idonee al suo raggiungimento, nonché le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

2.6 Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

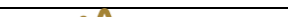
Nel rapporto con la propria utenza, è premura del personale della Società utilizzare un linguaggio chiaro, dando il giusto peso al ruolo della cultura e della tradizione del territorio.

2.7 Condizioni principali di fornitura

Le principali condizioni di fornitura del servizio sono descritte nell'apposito documento consegnato all'utente in occasione della sottoscrizione del contratto.

3 STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

In questa sezione si riportano gli standard di qualità, in riferimento alle diverse fasi di erogazione dei servizi. Ciascuno standard può essere relativo ad una singola prestazione (standard specifico, verificabile dall'utente) o ad un insieme di prestazioni della medesima tipologia (standard generale).

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
CSFC	Pagina 6 di 11	
Rev. 01 del 01.06.2022		

3.1 Avvio del rapporto

I tempi riportati sono da intendersi al netto di:

- tempi di proroga richiesti dall'utente per proprie esigenze e/o impedimenti;
- insorgenza di cause di forza maggiore;
- impedimenti causati da terzi.

In tali casi AmAmbiente informa tempestivamente l'utente in merito alle difficoltà incontrate e all'impossibilità di rispettare la scadenza stabilita. Le parti concorderanno quindi i nuovi termini garantiti dell'esecuzione della prestazione.

3.1.1 Onoranze funebri

La Società svolge tutti i servizi di onoranze funebri, compreso il servizio di cremazione. Il servizio è su richiesta ed a titolo oneroso. AmAmbiente garantisce un servizio di pronto intervento, 24 ore su 24.

L'emissione del preventivo, ove richiesto, avviene contestualmente alla richiesta formulata dal Cliente. Il servizio funebre è erogato nel giorno e ora concordato con i famigliari del defunto.

3.1.2 Polizia mortuaria

Nel rispetto della vigente normativa, per i Comuni che ne hanno fatto richiesta, AmAmbiente effettua le operazioni di Polizia Mortuaria in coordinamento con le Autorità, ove richiesto dalla situazione.

3.1.3 Servizi cimiteriali per le amministrazioni

Per i Comuni che ne hanno fatto richiesta, AmAmbiente cura la manutenzione dei cimiteri, effettuando tutte le operazioni relative alle inumazioni, alle tumulazioni, nonché alla bonifica, quando necessario, di interi quadri o dell'intero camposanto.

Le prestazioni possono essere rese a fronte di un contratto "a forfait" per l'intera gestione del cimitero o di un contratto "a chiamata" per l'esecuzione puntuale di una o più attività cimiteriali.

I servizi a domanda sono classificati in lavori semplici e complessi, come di seguito specificato:

- **lavori semplici:** lavorazioni normalmente previste nei cimiteri (a titolo esemplificativo: predisposizione sepoltura, sistemazione tombe, gestione del verde, ...);
- **lavori complessi:** lavorazioni particolari previste nei cimiteri (a titolo esemplificativo: esumazioni di interi quadri – bonifica del cimitero, ...) ovvero che risentono della stagionalità/condizioni meteorologiche per poter essere svolti.

3.1.3.1 Tempo di preventivazione (standard specifico)

Il tempo massimo di preventivazione, inteso come il numero di giorni intercorrenti tra il giorno successivo al ricevimento della richiesta da parte dell'amministrazione e la data in cui AmAmbiente trasmette al Comune il preventivo, è stabilito in 15 giorni lavorativi. Di norma il preventivo ha validità per l'intera annualità.

3.1.3.2 Tempo di esecuzione (standard specifico)

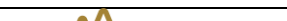
Il tempo massimo per l'esecuzione del servizio, inteso come il numero di giorni intercorrenti tra la data di richiesta del servizio (da parte del Comune) e la data in cui AmAmbiente effettua il servizio, è stabilito in:

Lavori semplici

- predisposizione sepoltura¹ almeno un'ora prima della cerimonia funebre;
- altri lavori semplici 10 giorni lavorativi.

Lavori complessi

¹ Ad esempio scavo fossa per inumazione, tumulazione, ecc.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
CSFC	Pagina 7 di 11	
Rev. 01 del 01.06.2022		

- tutti 365 giorni solari.

3.1.4 Servizi cimiteriali a domanda

Le operazioni richieste dai familiari del defunto (per brevità **servizi a domanda**) sono a titolo oneroso.

I servizi a domanda sono classificati in lavori semplici e complessi, come di seguito specificato:

- lavori semplici:** lavorazioni normalmente previste nei cimiteri (a titolo esemplificativo: tumulazione urne, sistemazione tomba, ...);
- lavori complessi:** lavorazioni particolari previste nei cimiteri (a titolo esemplificativo: esumazioni, estumulazioni, ...) ovvero che risentono della stagionalità/condizioni meteorologiche per poter essere svolti.

3.1.4.1 Tempo di preventivazione (standard specifico)

Il tempo massimo di preventivazione, inteso come il numero di giorni intercorrenti tra il giorno successivo al ricevimento della richiesta da parte dell'utente e la data in cui AmAmbiente trasmette allo stesso il preventivo, è stabilito in 5 giorni lavorativi.

3.1.4.2 Tempo di esecuzione (standard specifico)

Il tempo massimo per l'esecuzione del servizio, inteso come il numero di giorni intercorrenti tra la data di accettazione del preventivo e la data in cui AmAmbiente effettua il servizio, è stabilito in:

- lavori semplici 10 giorni lavorativi;
- lavori complessi 365 giorni solari.

3.2 Accessibilità al servizio

3.2.1 *Contatto con gli utenti*

Le attività relative alla programmazione del servizio richiesto possono essere effettuate presso gli uffici di AmAmbiente in Viale dell'Industria 4/L a Pergine Valsugana. L'accesso agli uffici è ammesso previa prenotazione telefonica al numero verde 800 93 40 40.

3.2.2 *Svolgimento di pratiche per via telefonica e/o per corrispondenza – servizio informazioni*

Le pratiche inerenti al servizio funebre e/o cimiteriale possono essere svolte via posta tradizionale o elettronica, allegando la documentazione del caso.

Al telefono è possibile:

- fissare un appuntamento;
- richiedere informazioni / supporto.

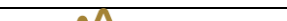
3.2.3 *Differenziazione delle forme e delle modalità di pagamento*

Le fatture emesse da AmAmbiente, di norma, devono essere pagate a mezzo bonifico bancario secondo le tempistiche e le indicazioni riportate sulle fatture stesse.

3.2.4 *Facilitazioni per utenti particolari*

Gli uffici di AmAmbiente sono accessibili agevolmente da parte di persone con difficoltà motorie o particolari impedimenti fisici.

Per la programmazione del servizio funebre, il personale della Società può recarsi direttamente presso il Cliente per compiere tutte le operazioni necessarie, previo appuntamento concordato con lo stesso.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
CSFC	Pagina 8 di 11	
Rev. 01 del 01.06.2022		

3.2.5 *Rispetto degli appuntamenti con l'utente*

Gli appuntamenti con il Cliente sono richiesti nell'ottica di poter rispettare gli standard fissati dalla presente Carta del Servizio, a meno di particolari esigenze manifestate dal Cliente stesso.

Fatti salvi i casi emergenziali, al Cliente è chiesta una fascia di disponibilità di almeno 2 ore entro la quale fissare l'appuntamento.

AmAmbiente si impegna a sua volta a porre la massima attenzione al rispetto dell'orario concordato.

3.2.6 *Risposta alle richieste scritte di informazioni (standard generale) ed ai reclami scritti (standard specifico)*

AmAmbiente assicura una risposta scritta ai reclami, ricevuti tramite i canali allo scopo istituiti, ed alle richieste scritte provenienti dai propri utenti.

Il tempo di risposta a richieste o reclami scritti è calcolato come tempo che intercorre tra la data di ricevimento della comunicazione da parte di AmAmbiente e la data di invio della prima risposta all'utente.

Se la complessità del caso non consente il rispetto dello standard di risposta prefissato, l'utente è informato sullo stato d'avanzamento della pratica e sui tempi di elaborazione.

Il tempo massimo è di **30 giorni solari**.

3.3 Gestione del rapporto contrattuale

3.3.1 *Fatturazione*

Periodicità di fatturazione, modalità di rilevazione dei servizi prestati, svolgimento del procedimento di fatturazione costituiscono capitoli delle condizioni di fornitura dei diversi servizi.

Di norma, la fatturazione dei servizi funebri e/o cimiteriali avviene entro 10 giorni lavorativi dall'esecuzione del servizio.

3.3.2 *Rettifiche di fatturazione*

Qualora nel processo di fatturazione si evidenzino errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dal Cliente, AmAmbiente si impegna ad effettuare la rettifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'errore, per le fatture riguardanti servizi a domanda. Entro lo stesso termine sono accreditati gli eventuali importi a favore del Cliente.

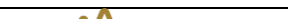
Qualora, al fine di accertare l'errore, siano necessari sopralluoghi da parte di AmAmbiente, ai termini precedentemente indicati va aggiunto il tempo necessario al sopralluogo, con un massimo di 20 giorni lavorativi.

3.3.3 *Morosità (standard generale)*

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito bonario di pagamento.

In caso di esito negativo AmAmbiente invia la "messa in mora" a mezzo posta elettronica certificata ovvero raccomandata postale, indicando un termine ultimo per la regolarizzazione della posizione debitoria.

Qualora l'esito sia ancora negativo si procede con la procedura di recupero stragiudiziale del credito e successivamente con il recupero giudiziale del credito.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
CSFC	Pagina 9 di 11	
Rev. 01 del 01.06.2022		

3.4 Continuità del servizio

3.4.1 Pronto intervento (standard generale)

È previsto un servizio di pronto intervento, il quale interviene entro 1 ora dalla chiamata, fatto salvo diverso accordo con il Cliente.

Per qualsiasi segnalazione va contattato il numero verde gratuito riportato di seguito:



4 INFORMAZIONE ALL'UTENZA

4.1 Canali di comunicazione con l'utente

AmAmbiente comunica con i propri clienti attraverso i seguenti canali:

- sito internet: www.amambiente.it
- posta elettronica: segreteria@amambiente.it e PEC: segreteria@cert.amambiente.it
- posta ordinaria;
- telefono: 0461 16 11 000
- ufficio dedicato.

Il sito internet aziendale contiene le principali informazioni che caratterizzano i servizi offerti dalla Società.

4.2 Modulistica

Eccezion fatta per le chiamate di pronto intervento, tutte le prestazioni citate all'interno della presente Carta del Servizio devono essere richieste dal Cliente attraverso la modulistica predisposta da AmAmbiente, disponibile sia in formato cartaceo presso l'ufficio dedicato sia in formato digitale sul sito internet aziendale.

4.3 Monitoraggio della qualità del servizio

Entro il 30 giugno di ogni anno, a partire dal 2023, AmAmbiente pubblica sul proprio sito internet i livelli di qualità del servizio raggiunti durante il precedente anno di esercizio, in riferimento agli standard definiti nella presente Carta del Servizio.

5 TUTELA

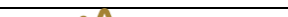
5.1 Violazioni alla Carta del Servizio

Qualsiasi violazione ai principi enunciati nella presente Carta del Servizio può essere denunciata ad AmAmbiente in forma scritta, attraverso i canali di comunicazione disponibili (cfr. paragrafo 4.1).

5.2 Dati personali degli utenti

AmAmbiente, nel rispetto delle leggi vigenti in materia, mette a conoscenza i propri utenti circa le modalità e le finalità dell'utilizzo di dati personali.

La relativa informativa è disponibile sul sito internet aziendale.

		ALTRI DOCUMENTI
		CARTA DEL SERVIZIO FUNEBRE CIMITERIALE
CSFC	Pagina 10 di 11	
Rev. 01 del 01.06.2022		

6 VALUTAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI

AmAmbiente valuta il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

AmAmbiente si impegna a rispettare i principi e gli standard riportati nella Carta del Servizio, nell'ottica di perseguire la soddisfazione dei propri utenti, presenti e futuri.

7 SERVIZI DI ASSISTENZA AGLI UTENTI

AmAmbiente, attraverso il proprio personale e la propria struttura, è a disposizione dei Clienti per fornire chiarimenti in merito ad argomenti quali ad esempio:

- le caratteristiche tecniche del servizio;
- gli standard di qualità;
- l'interpretazione dei dati delle fatture;
- le tariffe applicate;
- le modalità di gestione delle pratiche;
- altri temi inerenti al servizio erogato.

L'assistenza può essere richiesta attraverso i canali di comunicazione indicati al paragrafo 4.1.

8 VALIDITÀ DELLA CARTA DEL SERVIZIO

La presente Carta del Servizio è sottoposta a controllo periodico da parte di AmAmbiente ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta del Servizio e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione disponibili (cfr. sezione 4). Nel riquadro "Storia delle revisioni" del presente documento è indicato l'elenco di tutte le versioni emesse, ordinate secondo un indice di revisione progressivo, con sintesi delle modifiche di volta in volta introdotte. Il documento in corso di validità è quello all'ultima versione.

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività del ripristino del servizio indicati nella presente Carta del Servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, con esclusione delle situazioni straordinarie dovute a eventi naturali eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi diretti o indiretti, atti dell'Autorità pubblica.

AmAmbiente S.p.A.

Sede operativa

Viale dell'Industria, 4/L

38057 Pergine Valsugana (TN)

www.amambiente.it

800 93 40 40

segreteria@amambiente.it

segreteria@cert.amambiente.it