

# **CARTA DEL SERVIZIO TRASPORTO ED ONORANZE FUNEBRI**



**Il presente documento è stato approvato dal Direttore Generale con provvedimento n. 55 del 24/09/2020**

# Perché una Carta dei Servizi?

Perché è doveroso mettere a disposizione dei cittadini/utenti un documento di trasparenza in cui vengano esplicitate in modo semplice e dettagliato le informazioni necessarie per la conoscenza puntuale dei servizi offerti e per il loro possibile utilizzo, con lo scopo di favorire un rapporto diretto tra servizi e utenti.

La Carta fornisce anche le dovute indicazioni per chiedere semplici informazioni o sporgere reclami, mettendo così al centro le esigenze del cliente.

La Carta dei Servizi è essenziale per la tutela dei diritti del consumatore, è una sorta di patto che vincola l'ente di fronte al cittadino, una dichiarazione unilaterale con la quale l'ente si assume l'obbligo di offrire degli specifici servizi e l'utente ha il diritto di pretendere il rispetto di tali servizi, perciò, oltre ad essere una guida, deve essere stimolo per mantenere alto il livello delle proprie attività e per eventuali miglioramenti.

La Direttiva della Presidenza del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 (D.P.C.M. 27/1/1994, in Gazzetta Ufficiale, 22/2/1994, n. 43), ha fissato i principi che sono alla base delle carte dei servizi: uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, principi che è necessario adottare allo scopo di perseguire la politica che pone il cittadino al centro delle attività svolte da qualunque ente erogatore, pubblico o privato.



### Uguaglianza

Va assicurata la parità di trattamento, senza discriminazione alcuna per motivi di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica; inoltre vanno garantite pari condizioni di servizio prestato sia fra le diverse aree geografiche di utenza sia fra le diverse categorie o fasce di utenti

### Imparzialità

Il comportamento dei gestori deve sempre essere ispirato, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità

### Continuità

L'erogazione del servizio deve essere continua, regolare e senza interruzioni; in caso di forza maggiore che determini l'interruzione del servizio o l'erogazione dello stesso in modo non regolare, si devono adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile

### Dritto di scelta

L'utente deve essere messo in grado di scegliere tra i diversi soggetti che erogano lo stesso servizio nel territorio

### Partecipazione

Al cliente deve essere garantita la possibilità di partecipare alla prestazione dei servizi, di produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti e critiche utili ad un continuo miglioramento.

Sono inoltre garantiti l'ascolto, l'elaborazione ed un immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte formulate

### Efficienza ed efficacia

I soggetti erogatori sono tenuti ad approntare le misure idonee a garantire l'efficienza e l'efficacia nell'erogazione dei servizi.



**A chi serve?**

**La Carta dei Servizi serve ai cittadini ed è quindi per essi che viene pensata, scritta, modificata e divulgata**

**Durata**

**La presente carta dei Servizi ha validità triennale, a partire dalla sua adozione avvenuta in data 24/09/2020 e viene aggiornata ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato.**



## Indice

<u>L'Azienda</u>	<u>Pag.</u>	<u>7</u>
<u>I Servizi</u>	<u>Pag.</u>	<u>8</u>
<u>Svolgimento del Funerale</u>	<u>Pag.</u>	<u>10</u>
<u>Norme da seguire in caso di evento luttuoso</u>	<u>Pag.</u>	<u>11</u>
<u>Listino Prezzi</u>	<u>Pag.</u>	<u>12</u>
<u>Gli Uffici</u>	<u>Pag.</u>	<u>13</u>
<u>La tutela</u>	<u>Pag.</u>	<u>14</u>



La Storia

Missione e obiettivi

## L'Azienda

La città di Voghera inaugura il 1° gennaio 1899 l'azienda Asm.

Da Azienda Servizi Municipalizzati l'ASM ha cambiato la sua denominazione, negli ultimi anni, prima in Azienda Speciale Multiservizi e, successivamente, in Società per Azioni. Attualmente ASM Voghera Spa è una società per azioni a totale partecipazione pubblica con controllo da parte degli enti locali.

Nel corso degli anni il Comune di Voghera ha trasferito all'Azienda vari servizi di pubblica utilità tra cui, nel 1999, il Servizio di Trasporto e Onoranze Funebri.

Grazie all'esperienza e alla professionalità maturata in oltre 100 anni di attività, ASM Voghera Spa è considerata l'Azienda leader del territorio e importante punto di riferimento per i cittadini e per diversi Comuni dell'Oltrepo Lombardo e non solo.

Per quanto riguarda il Servizio di Trasporto e Onoranze Funebri, ASM si avvale di personale in possesso di tutte le abilitazioni richieste e si adopera con la massima professionalità e riservatezza per assistere chi si trova nella dolorosa situazione di aver perso un congiunto. Da ciò deriva la particolare attenzione a tutelare il cliente nel diritto alla corretta erogazione del servizio stesso e la scelta di dotarsi di una Carta dei Servizi.

La Carta dei Servizi costituisce un importante strumento di trasparenza e informazione al fine di orientare i cittadini nei servizi offerti in ambito funerario.

È 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.



## Organizzazione del servizio



### I Servizi

I servizi offerti da ASM Voghera Spa comprendono:

- trasporto delle salme nel territorio del Comune di Voghera e fuori dal Comune in concorrenza con terzi, compreso l'espletamento di tutte le pratiche relative
- commercio al minuto di cofani funebri in legno ed in zinco
- commercio piante, prodotti e composizioni floreali in tutte le possibili forme
- organizzazione delle esequie o di altre forme di omaggio ai defunti, precedenti o susseguenti la sepoltura
- stampa, con qualsiasi mezzo effettuata, di avvisi funebri e loro diffusione negli appositi spazi
- furgoni per il trasporto dei fiori
- pubblicazione di necrologi e partecipazioni
- vestizione della salma e altri trattamenti richiesti dai famigliari
- fornitura al pubblico di servizi di previdenza funeraria o altra analoga attività

Presso gli uffici di ASM Voghera Spa il personale ascolta con attenzione e comprensione le esigenze del committente, riuscendo a farsene interprete, illustrando le varie opzioni tra le quali scegliere, consigliando con discrezione affinché si possa adeguatamente prendere commiato dal proprio congiunto. Per i servizi funebri da effettuarsi sul territorio nazionale, la cerimonia viene organizzata entro il secondo giorno feriale successivo al ricevimento dell'incarico, salvo diversa volontà delle famiglie ovvero diverse disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o Cimiteriale.



## Trasferimento salma

In caso di necessità o su richiesta dei familiari le salme potranno essere trasferite dall'obitorio o le camere mortuarie presso le abitazioni private, previa autorizzazione del medico che constata il decesso, entro le 12 ore dall'avvenuto decesso, fatta salva la disponibilità al ricevimento da parte della struttura.

Tale servizio è di norma svolto da due operatori, con l'utilizzo di veicolo regolarmente omologato e dotato della prescritta autorizzazione sanitaria.

## Allestimento camere ardenti

Prima della sepoltura, spesso si manifesta l'esigenza di rendere omaggio al defunto. ASM Voghera Spa è specializzata nell'allestimento di camere ardenti presso abitazioni private o in altro luogo dove sia consentito da eventuali regolamenti, adoperandosi con la discrezione e la professionalità che caratterizza il suo personale e nel rispetto delle indicazioni del committente, per rendere il più possibile sereno il momento delle visite di cordoglio.

## Preparazione della salma

Personale altamente qualificato ed esperto, attraverso la vestizione della salma ed interventi estetici, compone il defunto per l'ultimo incontro con quanti hanno stretto con lui un legame.

## Orario

Il servizio è attivo 24 ore su 24 per 365 giorni l'anno sia mediante apertura degli uffici sia con servizio di reperibilità di un addetto alle onoranze al numero **0383/41310**:

<b>Lunedì</b>	8.30 – 12.30 / 14.00 – 17.30
<b>Dal Martedì al Venerdì</b>	8.00 – 12.30 / 14.00 – 17.00
<b>Sabato</b>	8.00 – 12.30
<b>Sabato pomeriggio e domenica</b>	A chiamata



**Addobbi floreali**

**Manifesti murali**



## **Svolgimento del funerale**

Il giorno previsto per la partenza del servizio funebre, 30 minuti prima dell'orario stabilito, è garantito l'arrivo sul luogo della squadra operativa con auto funebre.

La partenza viene effettuata nel rispetto dell'orario prestabilito, con arrivo presso la Chiesa, qualora sia previsto il rito religioso, o al Cimitero di destinazione qualora tale rito non sia previsto.

Gli addobbi floreali conformi a quanto concordato dal luogo da dove ha inizio il servizio funebre seguono il feretro fino al suo arrivo alla Chiesa (o Cimitero di destinazione) e successivamente al Cimitero di destinazione, ovvero, se prevista la cremazione delle spoglie, all'area crematoria.

I manifesti, nel testo concordato con i familiari, verranno affissi, nelle località concordate e nel rispetto della normativa locale sulle affissioni.

## **Norme da seguire in caso di evento luttuoso**

Se il decesso avviene in abitazione o in case di cura è necessario chiamare il Medico Curante che ne accerta le cause e redige un certificato "SCHEDA ISTAT" oltre all' "AVVISO DI MORTE".

Successivamente occorre provvedere ad alcune operazioni che possono comunque essere eseguite da Asm:

1. denunciare all'Ufficio di Stato Civile del Comune il decesso (con i dati anagrafici ed il codice fiscale della persona deceduta) fornendo il certificato rilasciato dal medico che ha attestato il decesso;
2. avvisare il Medico Necroscopo, che dopo 16 ore dal decesso, dovrà procedere all'accertamento della morte e rilasciare l'apposito certificato necroscopico;
3. consegnare il certificato necroscopico all'Ufficio di Stato Civile ai fini del rilascio del permesso di seppellimento.  
Se il decesso avviene presso il presidio ospedaliero della città occorre espletare sempre le suddette operazioni; il primo accertamento verrà eseguito dal Medico della struttura sanitaria.
4. nessun cadavere può essere racchiuso in cassa, né essere sottoposto ad autopsia, o trattamenti conservativi, né essere inumato, cremato, tumulato prima che siano trascorse 24 ore dal momento del decesso; in caso di morte improvvisa l'osservazione deve essere protratta sino a 48 ore.



## Listino prezzi

Gli elementi che compongono i vari tipi di funerale sono indicati nel listino prezzi esposto nelle sedi dell'impresa.

Il committente del servizio funebre ha diritto alla consegna di copia dell'ordinativo del servizio funebre, che comprende l'elenco delle prestazioni e dei prezzi applicati. Deve essere accettato e sottoscritto dallo stesso committente e dall'addetto alle Onoranze, di regola al momento in cui viene conferito l'incarico, in ogni caso, prima del funerale.

Gli importi delle prestazioni, per le quali non sia stato possibile definire preventivamente l'esatta entità, verranno indicati all'atto dell'emissione della fattura. In sede di emissione della fattura verranno inoltre indicate le spese relative ad altri servizi successivamente richiesti.

Qualunque altra spesa non specificata o non preventivabile che si renda improrogabile per il perfezionamento del servizio medesimo, deve essere autorizzata dal committente anche in forma verbale. L'emissione della fattura verrà effettuata a servizio concluso e verrà inviata al domicilio del committente.

La negoziazione degli affari inerenti l'espletamento delle attività di onoranze funebri deve avvenire esclusivamente presso la sede dell'impresa funebre.

La negoziazione deve tassativamente essere svolta al di fuori delle strutture sanitarie pubbliche o private, dei locali di osservazione delle salme e delle aree cimiteriali (art. 13 comma 5 L.R. 19/2004).



## Gli Uffici del Servizio Trasporti e Onoranze Funebri di ASM Voghera Spa

**Voghera (PV) – Via F. Cavallotti n.1**

**Tel. n.0383/41310 (Diurno/Notturmo/Festivi)**

**Fax. N.0383/214971**

**E-mail [info@asmvoghera.it](mailto:info@asmvoghera.it)**



## La tutela

ASM Voghera Spa garantisce che i propri dipendenti operanti nell'impresa funebre, sia che essi siano adibiti alle mansioni di operatore funebre o necroforo, sia che siano investiti della conduzione dell'attività o di mansioni di tipo commerciale, sono in possesso delle abilitazioni professionali.

Ogni cittadino fruitore dei servizi erogati da ASM Voghera Spa ha il diritto di esigere l'osservanza dei Principi Fondamentali esposti in questa Carta dei Servizi.

L'azienda garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati. Garantisce inoltre la partecipazione dei cittadini tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

In tale ottica verranno periodicamente attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati ai cittadini.

Ogni cittadino può esporre personalmente le proprie rimostranze utilizzando il form presente sul sito ufficiale di ASM Voghera Spa all'indirizzo <http://www.asmvoghera.it/Azienda/Comunica.aspx>, oppure semplicemente per iscritto trasmettendoli a mezzo servizio postale ad ASM VOGHERA SPA/Servizio T.O.F. – Via Pozzoni n.2 – 27058 Voghera (PV), oppure a mezzo e-mail all'indirizzo di posta elettronica [info@asmvoghera.it](mailto:info@asmvoghera.it), oppure a mezzo fac-simile al n. 0383/365788.

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) sarà considerata in ogni caso, ma alla stregua di semplice segnalazione.

I reclami anonimi e non dettagliatamente motivati non saranno presi in considerazione.

ASM Voghera Spa si impegna, nei limiti delle proprie possibilità e competenze, a fornire risposta entro 30 giorni a tutti i reclami pervenuti.

In un'ottica di trasparenza tutti i reclami e tutte le segnalazioni ricevuti/e vengono conservati/e e considerati/e ai fini del miglioramento della qualità del servizio.





**SERVIZIO T.O.F.**

Via F. Cavallotti n.1 – 27058 Voghera (PV) -Tel. N.0383/41310 – Fax n. 0383/214971

E-mail [info@asmvoghera.it](mailto:info@asmvoghera.it) – PEC [asmvoghera@pec.asmvoghera.it](mailto:asmvoghera@pec.asmvoghera.it)