



CARTA DEI SERVIZI

Sommario

PREMESSA.....	2
I SOGGETTI DESTINATARI	2
PUBBLICAZIONE E REVISIONE.....	2
PRINCIPI FONDAMENTALI	2
PRINCIPI CHE ISPIRANO LA CARTA DEI SERVIZI	3
Eguaglianza	3
Imparzialità	3
Continuità	3
Diritto di scelta	3
Partecipazione	4
Efficienza ed efficacia	4
DIRITTO ALL'INFORMAZIONE	4
IL RAPPORTO CON L'AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE	4
IL RAPPORTO CON L'UTENTE.....	5
Art.1	5
Art. 2	5
Art. 3	5
Art. 4	5
Art. 5	5
Art. 6	5
Art. 7	5
Art. 8	5
Art. 9	6
TARIFFE	6
Abbonamento annuo.....	6
Contributo di allacciamento iniziale.....	6



PREMESSA

La carta dei servizi pubblici risponde all'esigenza di fissare i principi e le regole nei rapporti tra le amministrazioni pubbliche che erogano servizi e gli utenti che ne usufruiscono. Con essa, che costituisce un vero e proprio patto scritto con gli utenti, vengono individuati gli specifici fattori di qualità del servizio e gli standard che dovranno essere conseguiti e poi sottoposti a revisione continua attraverso il confronto con le aspettative degli utenti.

La società LUMINAFERO S.r.l., nella sua qualità di concessionaria di un pubblico servizio a domanda individuale, sottoscrive la carta dei servizi e assume l'obbligo di adottarla integralmente in nome e per conto del Comune concedente.

La Carta dei Servizi ha come obiettivi:

- Adottare regole certe per ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti;
- Individuare e divulgare gli standard qualitativi dei servizi offerti;
- Porre in essere procedure di controllo per verificare gli standard offerti;
- Adottare, in accordo con le amministrazioni locali interessate, piani diretti a migliorare, là dove necessario, gli standard attuali;

I SOGGETTI DESTINATARI

Sono destinatari specifici della Carta dei Servizi di LUMINAFERO S.r.l.:

- I singoli utenti
- Le Amministrazioni concedenti

PUBBLICAZIONE E REVISIONE

LUMINAFERO S.r.l., assumerà adeguate iniziative per portare a conoscenza di tutti gli interessati la Carta dei Servizi da essa adottata assicurandone la più ampia diffusione attraverso:

- La propria sede centrale;
- L'inserimento sul sito internet della LUMINAFERO S.r.l., www.luminafero.org;
- La predisposizione e la consegna, su richiesta, di supporti informatici;
- La pubblicazione, se richiesto, sul sito internet dell'Amministrazione concedente.

Al fine di garantire il costante adeguamento della attività alle esigenze delle Amministrazioni locali, la Carta, in vigore dalla data della sua approvazione, verrà aggiornata di norma ogni due anni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

1. Gli impianti devono essere realizzati nel rispetto delle norme tecniche vigenti mediante l'utilizzo di materiali in possesso di marchio di qualità e senza deturpare le strutture cimiteriali né le singole sepolture;
2. La gestione deve essere svolta da soggetti qualificati e in possesso di requisiti tecnici e professionali;
3. Le Pubbliche Amministrazioni locali, per tutela dell'utente, potranno provvedere ad inserire i contenuti della presente carta negli atti che disciplinano gli affidamenti ad imprese specializzate del settore ed alla relativa divulgazione;
4. Ai fini della presente carta, gli Enti o Soggetti, erogatori o gestori del servizio di illuminazione votiva cimiteriale sono identificati:
 - a. Ente Erogatore: Pubblica Amministrazione Comunale Appaltante, affida la gestione ad imprese specializzate;
 - b. Soggetto Gestore: Impresa concessionaria che con proprie strutture tecniche e finanziarie installa, gestisce e svolge il servizio di illuminazione votiva cimiteriale.



PRINCIPI CHE ISPIRANO LA CARTA DEI SERVIZI

Eguaglianza

1. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'accesso al servizio devono ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini;
2. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

Imparzialità

1. E' obbligo del gestore ispirare le proprie mansioni a criteri di imparzialità nei confronti degli utenti;
2. In funzione di tale obbligo, gli Enti o i Soggetti devono attenersi alle singole clausole disciplinanti le condizioni generali e le norme specifiche regolatrici dello stesso;
3. Tutte le lampade poste sulle sepolture devono essere alimentate alla stessa tensione e gli impianti devono possedere le medesime caratteristiche tecnico- funzionali a salvaguardia delle norme di sicurezza e dell'estetica sepolcrale;
4. Il gestore ha l'obbligo di distribuire l'impianto sull'intero cimitero e di prevedere la possibilità di allaccio a tutte le sepolture, indipendentemente dalla sua natura o importanza;

Continuità

1. La continuità del servizio e la sua regolarità senza interruzioni, sono garantite all'utente dall'Ente erogatore e per esso (quando affidato) dal Soggetto gestore privato;
2. I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali;
3. La regolarità è garantita dal disciplinare di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede;
4. Nei casi di interventi manutentivi che comportano l'interruzione del servizio sarà data idonea informazione all'utente mediante specifici avvisi.

Diritto di scelta

1. I gestori hanno diritto di esclusiva del servizio delle lampade votive comunque alimentate elettricamente nell'impianto di pertinenza cimiteriale;
2. Non vi è l'obbligo per il cittadino di richiedere l'installazione della lampada votiva sulla sepoltura del proprio caro, mentre è fatto obbligo al gestore di prevedere e predisporre la possibilità di dotare ogni sepoltura della lampada votiva;
3. La scelta del gestore concessionario è effettuata dalla Pubblica Amministrazione che ha l'onere di valutarne le prerogative professionali sulla base anche di congruità di prezzo offerto, avendo presenti i seguenti requisiti:
 - a. Abilitazione alle installazioni degli impianti elettrici votivi con i requisiti tecnico-professionali previsti dalle vigenti norme CEI, nonché alle disposizioni del D.N. 37 del 22/01/2008;
 - b. Capacità di amministrare il servizio secondo qualità e quantità idonee allo scopo;
 - c. Possesso dei requisiti economico-finanziari opportunamente comprovati e riconosciuti da primari istituti di credito sia nazionali;
 - d. Assenza di decadenze anticipati o sospensioni derivanti da insolvenze, inefficienza o incompatibilità tecnico-economica per conflitto di interesse;
 - e. Iscrizione per l'attività specifica nel registro delle Imprese presso la Camera di Commercio territoriali competente, e con posizione attiva;
 - f. Organigramma aziendale strutturato in maniera tale da consentire un'efficace gestione tecnico-economica-amministrativa della concessione;



- g. Possesso di strutture, mezzi, attrezzature, strumentazioni adeguate alla gestione e manutenzione delle reti votive.

Partecipazione

1. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ivi comprese le norme di sicurezza degli impianti e della distribuzione di energia;
2. L'utente può formulare in forma scritta proposte, memorie, osservazioni o suggerimenti atti al miglioramento del servizio offerto;
3. Il gestore ha l'obbligo di dare riscontro all'utente entro breve termine, e mantenere una raccolta delle osservazioni dell'utente mediante la tenuta di un apposito registro.

Efficienza ed efficacia

La gestione del servizio deve perseguire anche obiettivi di progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza del servizio nonché il rispetto delle norme tecniche, con particolare riferimento al tipo di posa e alla qualità dei materiali impiegati nell'installazione degli impianti.

Deve essere garantita l'efficacia della gestione mediante anche l'adozione di innovazioni tecnologiche volte in particolare al contenimento dei consumi energetici.

Per la valutazione e la verifica della qualità del servizio reso in ordine all'efficienza e all'efficacia, il gestore si impegna al controllo su tutti i processi amministrativi-operativi e sui fattori che inducono alla piena soddisfazione dell'Utente.

Un'indice particolarmente significativo che fornisce una misura piuttosto precisa dell'efficienza ed efficacia del servizio offerto è dato dal rapporto tra il numero di lamentele segnalate da parte degli utenti e il numero totale di utenti usufruenti del servizio. A tale scopo LUMINAFERO si impegna a tenere aggiornato un registro contenente le segnalazioni di disservizio segnalate dalla propria utenza suddivise per anno solare.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

1. I gestori sono tenuti a:
 - a. Assicurare la piena informazione circa le modalità delle prestazioni e rendere noto agli utenti, tramite appositi avvisi, le condizioni economiche, tecniche e la reperibilità degli addetti al servizio;
 - b. Informare tempestivamente, anche mediante i mezzi di informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione nelle modalità di erogazione del servizio.
2. Gli utenti hanno diritto:
 - a. Di ottenere informazioni circa le modalità tecniche e amministrative di erogazione del servizio, di essere informati delle revisioni tariffarie, della loro congruità e dei criteri in base ai quali è fondata la revisione;
 - b. Degli strumenti messi a disposizione per comunicare con il gestore anche per esprimere le eventuali proprie osservazioni sul servizio offerto.

IL RAPPORTO CON L'AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE

1. Premesso che la gestione del servizio di illuminazione votiva sulle tombe nei cimiteri investe i valori affettivi, morali e civili di ogni cittadino, il gestore erogatore ha l'obbligo di non sottovalutare la qualità dell'esercizio reso proprio in virtù della sensibilità e particolare delicatezza del servizio;
2. Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, il gestore effettua apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli standard di qualità informando adeguatamente l'Ente concedente sui risultati conseguiti;
3. L'Amministrazione comunale esercita la propria funzione di controllo, sulla base dei contenuti del verbale di consegna, in contraddittorio con il gestore e, nel rispetto della normativa CEI, ne certifica i risultati mediante atto scritto;



4. In generale, il rapporto tra l'Ente concedente ed il gestore del servizio sono improntati a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nel Capitolato d'Oneri.

IL RAPPORTO CON L'UTENTE

Il Gestore LUMINAFERO S.r.l. si impegna a garantire la comunicazione, mediante idonea esposizione al pubblico, delle seguenti condizioni, approvate dal Comune e facenti parte del Capitolato Generale:

Art.1

La domanda di abbonamento deve essere effettuata dall'utente presso la concessionaria telefonicamente al numero 0382/70227 o tramite fax al numero 0382/717838, via mail all'indirizzo luminafero@gmail.com oppure dal sito internet della Società www.luminafero.org alla pagina "richieste on line". A seguito della domanda LUMINAFERO procederà ad inviare entro 15 giorni dalla richiesta, il contratto di adesione al servizio e il bollettino per il pagamento dell'attivazione e del canone di abbonamento. Entro 15 giorni dal ricevimento del pagamento, LUMINAFERO procederà all'attivazione del servizio.

Art. 2

La durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad un anno consecutivo e la sua decorrenza viene stabilita dal Concessionario a partire dalla data di esecuzione dell'allacciamento. Il contratto si intende rinnovato di anno in anno per tacito consenso. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere notificata al Concessionario almeno tre mesi prima della scadenza del canone di abbonamento.

Art. 3

L'importo dell'abbonamento per ogni lampada votiva e del canone di allacciamento viene fissato dall'Amministrazione Comunale su proposta della Ditta Concessionaria.

Art. 4

L'avviso di pagamento del canone di abbonamento verrà inviato dal Concessionario all'utente tramite bollettino postale PagoPA; il pagamento può essere effettuato in numerosi modi, dai più tradizionali quali lo sportello postale, ai più recenti quali app dedicate, bonifici on-line, ecc. ecc.

Art. 5

Nell'eventualità che l'utente risulta insolubile o irreperibile o altro, il Concessionario potrà sospendere il servizio senza alcun diritto dell'abbonato di pretendere rimborsi o danni.

Art. 6

Il ripristino della corrente, tolta per disdetta, morosità o danni causati dall'utente, comporterà il pagamento anticipato del contributo di allacciamento, delle rate dovute e non pagate e di eventuali spese arretrate.

Art. 7

E' vietato agli utenti asportare o cambiare le lampadine, le quali saranno di unico tipo, tensione e potenza adatte all'impiego; esse saranno fornite esclusivamente dal Concessionario.

E' altresì vietato modificare o manomettere l'impianto; esso viene eseguito esclusivamente dal Concessionario, che ne assume l'esercizio, la manutenzione e l'assistenza per tutta la durata della concessione.

Art. 8

L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine al Concessionario ogni variazione riguardante intestazione dell'utenza, cambio di indirizzo, eventuali esumazioni onde evitare disguidi nell'invio degli avvisi di pagamento e conseguente sospensione dell'energia elettrica per insolubilità.



LUMINAFERO S.r.l.

VIA PILA, 8 27010 S. CRISTINA E BISSONE (PV)

P.IVA 01256530187

TEL. 0382.70227 FAX 0382.717238 <http://www.luminafero.org>

Art. 9

La ditta non assume responsabilità per eventuali interruzioni dipendenti dall'Ente fornitore di energia elettrica per danni o guasti causati da forza maggiore, per calamità naturali, per riparazioni alla rete ed in genere, per fatto di terzi.

TARIFFE

Abbonamento annuo

Nella tariffa di abbonamento annuo sono comprese le spese di manutenzione, le riparazioni, il ricambio delle lampadine (comprese le lampadine), il consumo di energia elettrica.

Per gli allacciamenti eseguiti durante l'anno, l'abbonamento decorrerà dalla data di accensione della lampadina e pertanto agli utenti sarà addebitata la quota di abbonamento a decorrere dal primo giorno in cui avrà inizio l'erogazione di energia.

Contributo di allacciamento iniziale

Nella quota di contributo sono compresi gli oneri di rete, ovvero la quota parte di impianto votivo resosi necessaria allo scopo di alimentare l'utenza votiva di competenza di un determinato utente nonché i lavori ordinari occorrenti per eseguire l'allacciamento quali lavori di sterro e reinterro fino alla più vicina linea di alimentazione, piccole opere murarie, il cavetto elettrico dalla linea dorsale alla lampadina, la lampadina e il portalampada.

Letto approvato e sottoscritto

Santa Cristina e Bissone, 04 Novembre 2022

SOGGETTO GESTORE
LUMINAFERO S.r.l.

LUMINAFERO S.r.l.
L'Amministratore

ENTE EROGATORE
Comune di