

## CARTA DEI SERVIZI LAMPADE VOTIVE.

### PREMESSA

Il Servizio lampade votive dei due cimiteri comunali Capoluogo e Ginestra è gestito dalla ditta Electra Sannio S.r.l. di Benevento, fino al completamento e affidamento a nuova ditta aggiudicataria dell'appalto in corso.

La Carta dei Servizi, predisposta in applicazione della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri è un documento in cui sono riportati gli indicatori di qualità dei servizi erogati, in modo da consentire ai cittadini di verificare il livello di servizio reso.

La Carta costituisce un elemento di pari trattamento nei diritti e nei doveri per la società affidataria dei servizi e per tutti gli utenti del servizio.

La presente costituisce altresì una dichiarazione di ulteriore impegno della ditta assuntrice del servizio volta al rispetto del soddisfacimento dei bisogni dei clienti, alla qualità ed all'efficienza della prestazione/trasparenza, al miglioramento continuo del servizio nel rispetto dell'ambiente e dei cittadini utenti.

La Carta dei Servizi:

- fissa i principi generali ed i criteri per la prestazione dei servizi della ditta affidataria;
- illustra la gestione del rapporto contrattuale;
- riporta le caratteristiche dei servizi e la loro realizzazione;
- indica i riferimenti dei servizi con relativo calendario di attuazione;
- individua gli strumenti per garantire all'utente la dovuta informazione;

### VALIDITÀ DELLA CARTA

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione, ed è stata redatta in accordo con la normativa attualmente vigente.

### COS'È LA CARTA

La Carta dei Servizi è il luogo di incontro privilegiato tra azienda e cittadini/utenti. E' possibile in questo ambito, conoscere quali sono i servizi a cui si ha diritto ed in quale misura sono erogati e si possono conoscere gli obiettivi di miglioramento delle prestazioni.

La Carta dei Servizi è uno strumento di informazione e tutela dei cittadini, nonché la continuazione di un dialogo, su posizioni paritarie, che la ditta assuntrice del servizio ha intrapreso fin dall'inizio.

Nella Carta dei Servizi, sono enunciati i servizi aziendali operativi sul territorio.

### DUE PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi devono corrispondere alle aspettative dei cittadini, garantendo nel contempo un utilizzo efficiente delle risorse. Ecco i nostri impegni:

Eguaglianza e imparzialità

L'erogazione dei servizi è ispirata al principio di eguaglianza ovvero di parità di trattamento di tutti gli utenti, senza discriminazioni di sorta.

L'azienda si impegna a garantire a tutti i cittadini uguale trattamento, nel rispetto della sostenibilità tecnica ed economica, nel rispetto della continuità e regolarità del servizio.

L'azienda inoltre assicura l'Efficienza e l' Efficacia nell'erogazione dei servizi.

La politica aziendale è finalizzata al miglioramento continuo delle prestazioni.

Il cittadino ha diritto ad un rapporto con i dipendenti aziendali basato sulla gentilezza e sulla cortesia.

Il personale aziendale è tenuto a farsi riconoscere e deve essere munito di tesserino di riconoscimento col nome, ed è tenuto ad esibirlo a chiunque ne faccia richiesta.

Informazioni esaurienti

Il cliente ha diritto ad avere risposte in tempi certi e definiti, di conoscere le caratteristiche qualitative dei servizi erogati, di conoscere ragioni ed entità di ogni variazione della tassa/tariffa.

Imparare dagli errori

Se, nonostante il nostro impegno, le cose non dovessero andare per il verso giusto, ci impegniamo a rimediare rapidamente ed imparare dai nostri errori.

Trattamento dati sensibili

Il trattamento dei dati sensibili riguardanti gli utenti deve avvenire secondo modalità volte a prevenire violazioni dei diritti, delle libertà fondamentali e della dignità degli interessati.

Tali dati possono essere trattati solo per lo svolgimento di funzioni istituzionali al fine di riconoscere esoneri, agevolazioni o riduzioni tariffarie ai sensi dell'art. 13 del Decreto Legislativo 135/99. Il trattamento dei dati, nel caso di registrazione in apposite banche dati elettroniche di dati afferenti la situazione economico – patrimoniale degli utenti, è soggetto a notificazione al Garante ai sensi dell'art. 37 lettera f) del Decreto Legislativo 196/2003.

## IL SERVIZIO VIENE RESO COSI' COME APPRESSO:

Il servizio lampade votive è erogato nelle seguenti tipologie:

- 1) Lampada Votiva Eterna, che riguarda l'allacciamento di una o più lampade, fornite dalla Concessionaria, la fornitura di energia elettrica, con potenza costante nelle 24 ore giornaliere, e la relativa manutenzione per tutta la durata del contratto;
- 2) Lampada Votiva Occasionale, che riguarda l'allacciamento di minimo 3 lampade su di un supporto, fornito dalla Concessionaria, completo di lampade, la fornitura di energia elettrica e la relativa manutenzione per almeno 8 ore consecutive al giorno, per uno o più giorni consecutivi a scelta dell'Utente e per le ricorrenze collettive quali la Commemorazione dei Defunti, Santo Natale, Santa Pasqua, Festa del Papà e Festa della Mamma, nei giorni prestabiliti dalla Concessionaria in accordo con l'Ente Concedente.

### Servizio Lampada Votiva Eterna (LVE)

Tale servizio si riferisce all'allacciamento di una o più lampade (di tipo LED), con apposito portalampada o di una apparecchiatura speciale (crocetta o corona con n. 16 lampade LED il cui canone sarà calcolato per il numero di lampade indicate nel tariffario esposto all'ingresso del Cimitero e scaricabile sul sito [www.electrasannio.com](http://www.electrasannio.com)) sulla struttura funeraria, fornite dalla Concessionaria e perennemente accesa nelle 24 ore giornaliere e alla relativa manutenzione per tutta la durata del contratto; nulla è dovuto per la sostituzione della lampada ove fulminata o dell'apparecchiatura speciale e del portalampada ove guasti.

Il Servizio viene regolato dalle seguenti condizioni:

- A) Il Cliente, all'atto della richiesta d'attivazione del servizio, è tenuto a versare anticipatamente:
    - il contributo allacciamento, per le apparecchiature speciali l'importo dovuto è pari a quello di una sola lampada;
    - il canone a tutto il 31/12 successivo, partendo dal giorno in cui è effettuata la richiesta; ovvero dalla data di accensione della lampada se questa è stata precedentemente rilevata dalla Concessionaria;
    - un importo pari a tre mensilità di canone, a titolo di deposito cauzionale, che sarà reso o conguagliato, con importi eventualmente dovuti, alla fine del rapporto contrattuale;
    - eventuali importi dovuti per lampade già accese sulla posizione per la quale viene richiesto il servizio e staccate per morosità;
- In segno d'accettazione della presente, contestualmente alla richiesta d'attivazione del servizio, il Cliente è tenuto alla sottoscrizione di un apposito contratto predisposto dalla Concessionaria e tanto per ogni lampada e per ogni apparecchiatura speciale, anche se accese sulla stessa posizione. Inoltre, il Cliente è tenuto a comunicare i propri dati anagrafici, il codice fiscale, l'indirizzo del domicilio e almeno un recapito telefonico e a sottoscrivere l'informativa ai sensi del D. Lgs 193/2006 (riportata al paragrafo 10)
- B) La Concessionaria entro 5 giorni successivi alla richiesta allaccerà la Lampada Votiva Eterna secondo le indicazioni fornite dal Cliente al momento della richiesta stessa.
  - C) La durata del contratto è annuale e s'intende tacitamente rinnovato d'anno in anno mediante il pagamento del canone entro il termine del 31/3. In caso di disdetta del servizio la Concessionaria, salvo diversa indicazione del Cliente, effettuerà il distacco della lampada entro il successivo 31/03 e introiterà il deposito cauzionale eventualmente versato al momento della richiesta. In caso di traslazione o di esumazione il Cliente è tenuto a darne comunicazione scritta alla Concessionaria almeno 10 giorni prima dell'evento stesso.
  - D) Il pagamento del canone è annuale e deve essere corrisposto anticipatamente. Questo potrà essere effettuato tra il 1° e il 20/12, per l'anno successivo, presso gli sportelli dell'Ufficio Utenti in Benevento, presso il Cimitero, nella mani del personale preposto al servizio e sul sito [www.electrasannio.com](http://www.electrasannio.com) (nella sezione riservata ai clienti con accesso con il Codice Utente e la password indicati sul bollettino), senza l'aggiunta delle spese postali e d'incasso. Se entro il termine suddetto non è stato effettuato il pagamento, la Concessionaria provvederà ad inviare, al domicilio del Cliente stesso, un bollettino di C/C postale premarcato (vedi successivi punti 5, 6 e 7) per l'importo dovuto, maggiorato delle spese postali e d'incasso per ciascun bollettino emesso, calcolate forfettariamente in Euro 1,20, oltre I.V.A. come per legge. Unica prova d'avvenuto pagamento è la ricevuta del bollettino vidimata dall'Ufficio Postale o dall'Istituto di Credito convenzionato, o diversamente, quella rilasciata dal personale della Concessionaria a ciò preposto. La scadenza per il pagamento del canone è stabilita al 31/3 di ciascun anno e il pagamento del canone entro il suddetto termine varrà quale volontà di rinnovare il contratto.
  - E) La lampada, il portalampada e le apparecchiature speciali fornite dalla Concessionaria restano di proprietà della Concessionaria stessa che ne curerà la manutenzione e la sostituzione, ove necessario, al fine di garantire il servizio per tutta la durata del contratto.

- F) La Concessionaria fornirà ininterrottamente nelle 24 ore giornaliere l'energia elettrica, salvo i casi di forza maggiore, ed ogni più idonea sorveglianza ed assistenza per il perfetto funzionamento della lampada e del portalampada.
- G) In caso di morosità del pagamento e dopo aver constatato l'assenza di riscontro da parte del Cliente al sollecito a questi inoltrati, la Concessionaria sospenderà la fornitura chiedendo la somma dovuta (per il canone, per le spese di spedizione e incasso e per le spese di sollecito) maggiorata degli interessi di mora, delle spese legali e delle eventuali spese giudiziarie, al netto del deposito cauzionale che sarà automaticamente incamerato al momento della sospensione del servizio. Nel caso di più forniture in capo allo stesso Cliente, in diversi plessi cimiteriali o nello stesso plesso cimiteriale, la Concessionaria ha facoltà di sospendere, anche in presenza di una sola utenza morosa, tutte le forniture.
- H) Per il riallaccio della lampada il Cliente è tenuto al pagamento di quanto dovuto, oltre al reintegro del deposito cauzionale, delle mensilità al 31/12 successivo e alle spese di riallaccio pari all'importo dovuto per i nuovi allacci.
- I) Gli impianti per l'installazione delle LVE e delle LVO dovranno essere esclusivamente eseguiti dalla Concessionaria. Per le cappelle gentilizie, l'impianto interno potrà essere realizzato dal Cliente secondo le indicazioni fornite dalla Concessionaria. In tale evenienza il proprietario della struttura consegnerà, contestualmente alla richiesta d'allacciamento, una copia della relativa dichiarazione di conformità, di cui al DM 37/08, trasmessa per competenza al Comune.
- J) Per il trasferimento di una lampada già installata ad un'altra sepoltura il Cliente è tenuto al pagamento di un importo pari al contributo per l'allaccio di nuove lampade.
- K) La richiesta d'attivazione del servizio può essere effettuata:
- rivolgendosi al personale della Concessionaria presente presso il Cimitero, nei giorni e negli orari indicati nella tabella apposta all'ingresso dello stesso;
  - presso la sede della Concessionaria in Benevento alla Via Ponticelli, 13B;
  - a mezzo di telefono, utilizzando il numero riservato ai Clienti; in tal caso la Concessionaria darà corso all'allacciamento della lampada, come richiesto dal Cliente, e provvederà ad inviare al domicilio di questi:
    1. la Carta dei Servizi;
    2. il Regolamento d'Utenza, approvato dall'Ente Concedente;
    3. il contratto, in duplice copia;
    4. il bollettino di C/C postale per il pagamento (con scadenza indicata sul bollettino stesso) dell'importo dovuto come in dettaglio al punto A;
    5. l'informativa ai sensi del D.Lgs 30/6/2003 n. 196;
 il Cliente dovrà restituire alla Concessionaria, a mezzo del servizio postale o del personale preposto al servizio presente nel Cimitero, una delle due copie del contratto, sottoscritto anche in segno di accettazione della presente e del Regolamento d'Utenza e l'informativa di cui al punto 5;
  - sul sito [www.electrasannio.com](http://www.electrasannio.com), previa registrazione, se non già utente del servizio, seguendo la relativa procedura.

#### **Tariffa annua lampade votive fisse ;**

La tariffa attuale per ogni singola lampada votiva fissa al netto dell' IVA è di Euro 16,93, ( oltre IVA ) da corrispondere alla ditta assuntrice del servizio in rata annuale, per un tempo di accensione h/24 e per giorni 365/anno ,con prestazione di servizio come sopra riportato.

Il servizio può essere richiesto dai famigliari dei defunti.

#### **Tariffa annua lampade votive occasionali ;**

La tariffa attuale per ogni singola lampada votiva occasionale al netto dell' IVA è di Euro 1,74, ( oltre IVA ) da corrispondere alla ditta assuntrice del servizio con prestazione di servizio come sopra riportato.

Il servizio può essere richiesto dai famigliari dei defunti.

INFORMAZIONI UTILI OPERAZIONE DA EFFETTUARE A CHI RIVOLGERSI ORARIO DI APERTURA  
NUMERI UTILI DI TELEFONO - FAX

Richiesta informazioni Ditta Assuntrice del Servizio

Electra Sannio S.r.l.

Via Colonnate

82100 Benevento

Uffici Aziendali, numero

verde o posta elettronica

Da lunedì a venerdì dalle

ore 8,30 alle ore 13,00

Tel./Fax 0824 21269

E-mail: [info@electrasannio.com](mailto:info@electrasannio.com)

Reclami, richiesta

informazioni,

suggerimenti

Richiesta informazioni Uffici Comunali

Ufficio Tecnico Manutentivo

Piazza Municipio n. 1

82018 San Giorgio del Sannio (BN)

Da lunedì a venerdì dalle

ore 8,30 alle ore 12,00

Tel. 0824 334911 centralino

Tel.0824 334917-18-19-29

Fax 0824 337270

E-mail: [sgiorgiosannioutc@libero.it](mailto:sgiorgiosannioutc@libero.it)

Reclami, richiesta

informazioni,

suggerimenti

Il Responsabile del Servizio Manutentivo