

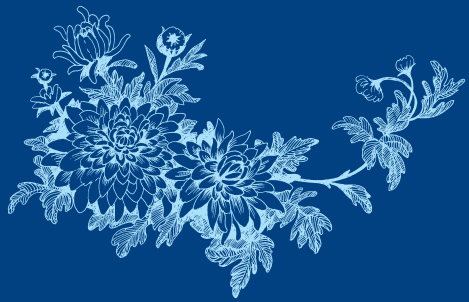


*Aser*

— Onoranze funebri —  
— Azienda a controllo pubblico —

*Carta dei*  
Principi fondamentali Standard Qualitativi  
*Servizi*

— Ravenna - Faenza —



*in un momento difficile si ha più diritto a professionalità e trasparenza*



Aser viene costituita nel luglio 2006 come naturale continuazione di un progetto storico di partecipazione pubblica nell'ambito delle Onoranze Funebri, progetto nato per creare un vero e proprio punto di riferimento del settore, con funzione di calmiera dei prezzi, e per contribuire in maniera concreta ad esigenze di importanza sociale, perché prima o poi toccano ogni componente della collettività.

Nella fattispecie, Aser è azienda a controllo pubblico, la cui proprietà è al 100% di Ravenna Holding Spa.

In quanto azienda autorizzata ai sensi della normativa regionale vigente, Aser, attraverso le sue sedi operative nei Comuni di Ravenna e Faenza, fornisce i propri servizi su tutto il territorio nazionale, provvedendo ad ogni necessità, pratica e burocratica, sia per sepolture che per cremazioni: organizzazione, disbrigo di pratiche, documenti e permessi, anche per trasporti funebri diretti o provenienti dall'estero.

Il servizio offerto da Aser è completo e di alta qualità, personalizzato a seconda delle esigenze e comprende ogni più piccolo dettaglio per l'organizzazione delle esequie.

Oltre alla prestazione di servizi, quali la vestizione delle salme, la pubblicazione di necrologi, il trasporto funebre, la stampa dei manifesti e l'espletamento di tutte le pratiche burocratiche inerenti il decesso, anche la gamma di prodotti a disposizione è molto ampia e di notevole livello: cofani funebri, addobbi floreali, ricordi fotografici, biglietti di ringraziamento o anniversario, partecipazioni e ogni altro accessorio collegabile ad un'onoranza funebre o all'addobbo cimiteriale.



# Perché

una “Carta dei Servizi”

La presenza pubblica nel settore delle onoranze funebri è una tradizione consolidata nel territorio dei Comuni di Ravenna e Faenza, con origini che risalgono molto lontano, con gestioni diverse succedutesi nel tempo, messe in campo da Società con forma giuridica via via modificatasi, seguendo l’evoluzione normativa (dalla classica municipalizzata, fino alle forme societarie utilizzate negli anni più recenti). Ma la caratterizzazione di fondo, rimasta costantemente presente, è la partecipazione sempre maggioritaria delle due Amministrazioni Comunali nelle rispettive Società.

La motivazione è sempre stata, e continua ad essere, la sensibilità pubblica rispetto alla delicatezza ed alla rilevanza sociale del problema, sensibilità che non si è annullata con l’evoluzione positiva delle condizioni socio-economiche della popolazione.

Il compito affidatoci dalle Amministrazioni Comunali socie è di fornire servizi impeccabili, di elevata qualità, a prezzi che oggettivamente costituiscano un calmiera di mercato, con pratiche e procedure trasparenti in tutte le fasi del rapporto con le famiglie.

La Carta dei Servizi è strumento di comunicazione caratteristico dei servizi pubblici. In base alla normativa regionale regolamentativa del settore, si tratta di servizi resi a libero mercato, quindi non sussiste alcun obbligo di prezzo amministrato, non trattandosi di servizio pubblico. Le caratteristiche di episodicità e di lunga discontinuità nel tempo che (fortunatamente) caratterizzano la necessità di questi servizi, rendono evidente per pratica consuetudinaria che non può esserci informazione completa ed aggiornata, quindi le famiglie ne vengono a conoscenza solo al momento del bisogno, momento che non è psicologicamente favorevole per valutazioni ed apprezzamenti, condizionato com’è dalla gravità dell’evento.

La Carta dei Servizi vuole quindi fornire un’opportunità di informazione preventiva e di strumento di controllo rispetto al comportamento concretamente tenuto dall’impresa, nell’erogazione del servizio.

Si tratta dell’esplicitazione unilaterale, preventiva ma totalmente impegnativa da parte dell’impresa nei confronti dei propri clienti nel momento doloroso in cui tali diventeranno, delle modalità di svolgimento del servizio. Tecnicamente si parla di “offerta al pubblico”, che ha piena validità e cogenza giuridica, ai sensi di legge, e che ci impegniamo a rispettare puntigliosamente.

**Silvia Bagioni**  
Presidente ASER Srl





# Principi

fondamentali

**Uguaglianza** > Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini e Aser, 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 o socioeconomiche. A parità di servizio richiesto è garantita parità di trattamento e possibili prestazioni differenziate hanno lo scopo di eliminare le disuguaglianze di fatto.

**Imparzialità** > Il comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità rispetto alle convinzioni politiche e religiose di ciascuno.

**Diritto di scelta** > La scelta dell'impresa, delle prestazioni e dei materiali che compongono il servizio di Onoranze Funebri, sono una libera e assoluta prerogativa della famiglia interessata.

**Diritto all'informazione e alla trasparenza** > Il listino prezzi è esposto nelle sedi dell'impresa. Nel listino sono inclusi anche i funerali a prezzo concordato, suddivisi per tipologia di sepoltura. Il personale di Aser è tenuto a fornire informazioni chiare e complete e ad illustrare in maniera inequivocabile i prezzi relativi alle prestazioni concordate, presentando un preventivo preciso, che deve poi essere accettato e sottoscritto dal committente. A servizio concluso verrà emessa, e inviata al domicilio del cliente, una fattura dettagliata indicante tutte le prestazioni rese, incluse quelle per le quali non sia stato possibile definire preventivamente l'esatto prezzo.

**Partecipazione** > Per il miglioramento dei servizi, Aser è aperta a qualunque osservazione e suggerimento di ogni cittadino. Critiche e consigli possono essere inoltrati anche attraverso il sito [www.aser-romagna.it](http://www.aser-romagna.it).

**Comportamento degli operatori** > Il personale dipendente è in possesso di tutte le abilitazioni professionali previste dalle normative in vigore ed è costantemente aggiornato con corsi di formazione specifici. Aser, inoltre, considera un impegno primario che il proprio personale instauri un rapporto di cortesia, comprensione e sensibilità con i familiari, adeguato all'organizzazione e all'esecuzione di un'onoranza funebre. Gli operatori sono tenuti a indicare le proprie generalità sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

**Riservatezza** > Il trattamento dei dati personali del cliente è garantito nel pieno rispetto delle disposizioni di legge, con consegna dei moduli informativi 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 saranno considerate strettamente riservate e trattate come tali.



# Servizi

e Standard qualitativi

## **Trasferimento della salma**

In caso di necessità, o su richiesta dei familiari, le salme possono essere trasferite dal luogo di decesso all'obitorio o alle camere mortuarie, entro 3 ore dalla chiamata, previa l'autorizzazione del medico che constata il decesso. Sono possibili anche soluzioni differenti, in accordo con i congiunti.

Il servizio è, di norma, svolto da due operatori con veicolo idoneo. In caso di mancata disponibilità della struttura ricevente, Aser si occuperà di proporre le soluzioni alternative.

## **Organizzazione del funerale**

L'organizzazione delle Onoranze Funebri avviene di norma presso le sedi operative di Ravenna e Faenza, eventuali eccezioni sono possibili mediante un'esplicita richiesta di deroga da parte dei congiunti. Il trasporto verrà organizzato entro il terzo giorno feriale dal ricevimento dell'incarico, salvo diversa volontà dei congiunti, o diverse disposizioni da parte dell'Autorità Giudiziaria. Nella giornata prescelta, l'orario di arrivo al cimitero sarà stabilito in accordo con la gestione del servizio cimiteriale.

## **Svolgimento del funerale**

L'orario di partenza del servizio funebre sarà stabilito, di concerto con i congiunti, in base all'orario di arrivo al cimitero di destinazione, tenendo in considerazione il tragitto da seguire, la durata della funzione religiosa (se richiesta) e l'eventuale corteo a piedi. La chiusura del feretro viene effettuata 20 minuti prima della partenza. Il servizio di trasporto verrà eseguito con autofunebre da un autista incaricato, coadiuvato dal numero necessario di portatori, su eventuale automezzo portafiori.

## **Addobbi floreali**

La consegna degli addobbi floreali tiene conto di data e orario di partenza del funerale, in modo tale da consentire la buona conservazione delle essenze. Gli addobbi seguiranno il feretro fino al luogo di sepoltura, all'interno del cimitero di destinazione.

## **Necrologie**

Le necrologie, nel testo concordato con i congiunti, vengono pubblicate nel giorno richiesto, nel rispetto di modalità e orari stabiliti dai singoli giornali, compresi quelli nazionali.

## **Manifesti**

I manifesti, con testo scelto in accordo con i familiari, verranno affissi entro le 24 ore, nelle località concordate e nel rispetto delle normative locali. Aser dispone di un centro stampa interno con cui concordare la tipologia di immagine.

### Memorie e ricordi fotografici

I *ricordini*, nel numero e nel formato scelto, saranno consegnati al momento dell'esposizione della salma in camera mortuaria, assieme al libro-firme e, se richiesta, alla cassetina delle offerte.

### Osservazioni e reclami

Le osservazioni e gli eventuali reclami devono essere presentati, preferibilmente in forma scritta, anche attraverso il sito [www.aser-romagna.it](http://www.aser-romagna.it), compilando l'apposito modulo all'interno della sezione *Le vostre osservazioni > Reclami*. L'azienda garantisce di dare riscontro a quanto pervenuto entro 7 giorni dalla data di ricezione del reclamo e, solo nel caso siano necessari approfondimenti, a prorogarne i termini.

### Rimborsi e garanzie

Per prestazioni o forniture di materiali eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato (o da quanto previsto dagli standard qualitativi definiti in questo documento), e qualora venga riconosciuta una effettiva responsabilità di Aser nell'accaduto, al cliente spetterà una riduzione pari al 20% del prezzo previsto.

Per i cofani funebri viene riconosciuta una garanzia di 2 anni dal momento della fornitura e Aser si farà carico di tutte le spese per il ripristino delle condizioni igieniche (incluse quelle per le operazioni cimiteriali) necessarie. Dal terzo al quinto anno (compreso) dalla data di fornitura, Aser si farà invece carico della metà delle spese sopraindicate.

Naturalmente nulla è dovuto per prestazioni o forniture di materiale non effettuate da Aser.



*Sedi*



#### Ravenna Sede legale e operativa

48124 Ravenna (RA), via A. Bozzi, 103  
tel. 0544 401053 (24h) - fax 0544 403255



#### Faenza Sede operativa

48018 Faenza (RA), v.le G. Marconi, 30/2  
tel. 0546 26774 (24h) - fax 0546 26517



pec: [aser@legalmail.it](mailto:aser@legalmail.it) | e-mail: [info@aser-romagna.it](mailto:info@aser-romagna.it) | [www.aser-romagna.it](http://www.aser-romagna.it)

