

# Carta dei Servizi

- ❖ L'Azienda
- ❖ Principi fondamentali
- ❖ Standard qualitativi



*Aser*


Azienda Servizi Romagna



## ❖ Perchè 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 già negli anni più recenti). Ma la caratterizzazione di fondo rimasta costantemente presente è la partecipazione delle due Amministrazioni comunali, sempre maggioritaria, 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 so-  
cie è di fornire servizi impeccabili, di elevata qualità, a prez-  
zi che oggettivamente costituiscano un calmiera di mercato,  
con pratiche e procedure trasparenti in tutte le fasi del rap-  
porto con le famiglie.

La Carta dei Servizi è strumento di comunicazione caratte-  
ristico dei servizi pubblici. In base alla normativa regionale re-  
golamentativa del settore, si tratta di servizi resi a libero mer-  
cato, quindi non sussiste nessun obbligo, non trattandosi di  
servizio pubblico. Le caratteristiche di episodicità e di lunga di-  
scontinuità nel tempo che (fortunatamente) caratterizzano le  
necessità di questi servizi, rendono evidente che non può esser-  
ci informazione completa ed aggiornata per pratica consuetu-  
dinaria e le famiglie ne vengono a conoscenza solo al momen-  
to del bisogno, momento che non è psicologicamente favore-  
vole per valutazioni ed apprezzamenti, condizionato com'è dal-  
la 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'ero-  
gazione del servizio.

Si tratta dell'esplicitazione unilaterale, preventiva ma total-  
mente impegnativa da parte dell'impresa nei confronti dei pro-

pri 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.

### ***Il Presidente***

Pier Luigi Martini

## Aser si articola su due agenzie

### Sede legale e operativa di Ravenna:

Via Bozzi, 103 - tel. 0544 401053 - fax 0544 403255

apertura: dal lunedì al sabato 7,30-19

domenica e festivi 8-12

Reperibilità 24h cellulare 340 1728886

### Sede operativa di Faenza:

Corso Mazzini, 189 - tel. 0546 26774 - fax 0546 26517

apertura: dal lunedì al sabato 8-13 / 14,30-18,30

domenica e festivi 8-12

Reperibilità 24h cellulare 348 4107460

L'azienda dispone inoltre di un proprio sito internet

all'indirizzo [www.aser-romagna.it](http://www.aser-romagna.it)


ed eventuali comunicazioni possono essere inviate

all'indirizzo di posta elettronica [info@aser-romagna.it](mailto:info@aser-romagna.it).

## ❖ L'Azienda

Aser è operativa dal mese di luglio del 2006 e si propone come la naturale continuazione della esperienza dell'Amministrazione pubblica nel settore delle Onoranze Funebri, avendo acquisito dal Gruppo Hera le agenzie di Ravenna e Faenza, a loro volta sostitutive, in continuità, di precedenti strutture, sempre controllate dal Pubblico. Nella proprietà della società sono presenti, attraverso proprie aziende, i Comuni di Ravenna, Faenza e Ferrara.

In qualità di azienda di onoranze funebri autorizzata dal Comune di Ravenna, Aser fornisce i propri servizi su tutto il territorio nazionale. L'attività comprende il disbrigo delle pratiche anche per trasporti funebri diretti all'estero, la fornitura dei cofani funebri, la vestizione delle salme, la fornitura di addobbi floreali e ricordi fotografici, la pubblicazione su quotidiani locali



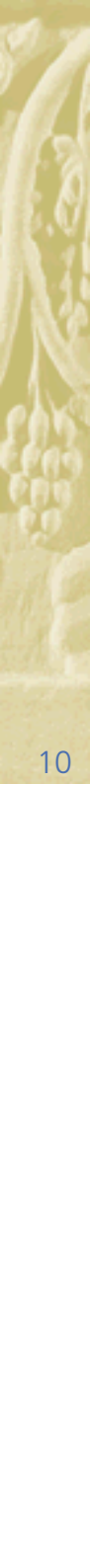
e nazionali di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari. Aser provvede alla stampa in proprio di manifesti murali e relativa affissione ed inoltre fornisce articoli accessori cimiteriali. Il trasporto funebre avviene con veicoli regolarmente omologati e autorizzati.

## ❖ 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 e 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 della impresa funebre e inoltre quella delle prestazioni e dei materiali che compongono il



servizio di Onoranze Funebri sono una libera e assoluta prerogativa della famiglia interessata.

**Diritto alla informazione e alla trasparenza.** Il listino prezzi, in cui sono inclusi anche funerali a prezzo concordato suddivisi per tipologia di sepoltura, è esposto nelle sedi dell'impresa. Il personale di Aser deve fornire informazioni chiare e complete e sottoporre i prezzi relativi alle prestazioni concordate consegnando un preventivo che deve essere accettato e sottoscritto dal committente. A servizio concluso verrà emessa e inviata al domicilio del cliente fattura dettagliata indicante tutti i servizi resi inclusi quelli per i quali non sia stato possibile definire preventivamente l'esatto prezzo.

**Partecipazione.** L'Azienda garantisce la partecipazione tramite l'acquisizione, anche attraverso il proprio sito internet all'indirizzo [www.aser-romagna.it](http://www.aser-romagna.it), di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi.

**Comportamento degli operatori.** Aser garantisce una costante formazione e aggiornamento del proprio personale dipendente che è in possesso delle abilitazioni professionali previste dalla normativa vigente. Inoltre si impegna affinché il proprio personale instauri con i famigliari un rapporto di cortesia, comprensione e sensibilità correlato all'organizzazione ed esecuzione delle Onoranze Funebri. Gli operatori sono tenuti a in-

dicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche.

**Riservatezza.** Il trattamento dei dati personali comunicati dal cliente avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, di cui viene data comunicazione attraverso la consegna di specifica informativa 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 di Onoranze Funebri saranno considerate strettamente riservate e trattate come tali.



## ❖ Standard qualitativi

12

**Trasferimento della salma.** In caso di necessità o su richiesta dei famigliari, le salme possono essere trasferite dal luogo di decesso, presso l'obitorio o le camere mortuarie, previa autorizzazione del medico che constata il decesso, fatta salva la disponibilità della struttura ricevente, entro 3 ore dalla chiamata, salvo accordi diversi con i famigliari. Il servizio è di norma svolto da 2 operatori con veicolo idoneo.

**Organizzazione del funerale.** L'organizzazione delle Onoranze Funebri avviene, di norma, presso gli uffici delle sedi operative di Ravenna e Faenza, salva esplicita richiesta di deroga da parte dei famigliari. Il trasporto verrà organizzato entro il terzo giorno feriale dal ricevimento dell'incarico, salvo diversa volontà dei famigliari, ovvero salvo disposizioni diverse dell'Autorità Giudiziaria.

Nella giornata prescelta, l'orario di arrivo al cimitero sarà stabilito in accordo con il gestore del servizio cimiteriale.

**Svolgimento del funerale.** In base all'orario di arrivo al cimitero di destinazione si determinerà l'orario di partenza del servizio funebre, tenendo in considerazione il tragitto da seguire, la durata della funzione religiosa, se richiesta, e dell'eventuale corteo a piedi. Si procederà alla chiusura del feretro 20 minuti prima della partenza.

Il servizio di trasporto verrà eseguito dall'autista incaricato con autofunebre, coadiuvato e dal numero occorrente di portatori, con eventuale automezzo portafiori.

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

**Necrologie.** Le necrologie, nel testo concordato con i congiunti, vengono pubblicate nel giorno richiesto, nel rispetto delle modalità e degli orari stabiliti dai singoli quotidiani.

**Manifesti.** I manifesti con testo concordato con i familiari verranno affissi entro 24 ore nelle località concordate e nel rispetto delle normative locali sulle affissioni.



**Memorie e ricordi fotografici.** I ricordini, nel numero e nel formato concordato, saranno consegnati al momento dell'esposizione della salma in camera mortuaria, assieme al libro firme ed alla cassettona delle offerte, se richiesta.

**Reclami.** Gli eventuali reclami devono essere presentati, di norma, in forma scritta, anche attraverso il sito aziendale [www.aser-romagna.it](http://www.aser-romagna.it), compilando lo specifico modulo, previsto nella sezione osservazioni/proposte/reclami. L'azienda si obbliga a dare riscontro a quanto pervenuto, o a prorogarne i termini nel caso siano necessari approfondimenti, entro 7 giorni dalla data di ricezione del reclamo.

**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, al cliente spetterà una riduzione pari al 20% del prezzo previsto qualora venga riconosciuta una effettiva responsabilità di Aser nell'accaduto. Per i cofani funebri viene riconosciuta una garanzia di 2 anni dal momento della fornitura e faranno carico ad Aser tutte le spese per il ripristino delle condizioni igieniche incluse quelle per le operazioni cimiteriali necessarie. Nulla è dovuto per prestazioni o forniture di materiale non eseguite.



# *Aser*

Azienda Servizi Romagna

Sede operativa di Ravenna

Via Bozzi, 103

tel. 0544 401053

fax 0544 403255

cell. 340 1728886

Sede operativa di Faenza

Corso Mazzini, 189

tel. 0546 26774

fax 0546 26517

cell. 348 4107460

[www.aser-romagna.it](http://www.aser-romagna.it)

