



COMUNE DI FRUGAROLO (Provincia di Alessandria)

Via Cavour, 2 – 15065 FRUGAROLO (AL) - P.IVA 00368540068
Tel. 0131/296022 - Fax 0131/296244 – email: tecnico@comune.frugarolo.al.it
PEC: protocollo.frugarolo@cert.ruparpiemonte.it

CARTA DEI SERVIZI

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 VOTIVA s.r.l., nella sua qualità di concessionaria di un servizio pubblico a domanda individuale, sottoscrive la carta dei servizi e assume l'obbligo di adottarla integralmente in nome e per conto del Comune concedente. Attuando in particolare le regole riguardanti i rapporti fra utenti e Amministrazione Locale e garantendo il rispetto dei principi fondamentali contenuti nella direttiva del Presidente del Consiglio

La Carta dei Servizi ha come obiettivo:

- ✓ 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;
- ✓ collaborare con le imprese locali concessionarie per l'esame degli eventuali reclami.

I soggetti destinatari

Sono destinatari specifici della Carta dei Servizi VOTIVA s.r.l.:

- ✓ i singoli utenti
- ✓ le amministrazioni concedenti

Pubblicazione e revisione

VOTIVA 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;
- ✓ la predisposizione e la consegna, su richiesta, di supporti informatici;
- ✓ il sito del Comune di Frugarolo: www.comune.frugarolo.al.it

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 nonna ogni due anni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

- 1) Gli impianti devono essere realizzati nel rispetto delle norme tecniche vigenti mediante l'utilizzo di materiali a marchio di qualità, e senza deturpare le strutture cimiteriali, né le singole tombe.
- 2) La gestione deve essere svolta da soggetti qualificati e in possesso di requisiti tecnici e professionali.
- 3) Le Pubbliche Amministrazioni locali, per la tutela del cittadino (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:
 - Ente erogatore = P.A. Comunale appaltante: che affida la gestione ad imprese specializzate.
 - 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 tombe devono essere alimentate dalla stessa tensione; e gli impianti devono avere le stesse 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 tombe, indipendentemente dalla sua natura o importanza.
- 5) La continuità del servizio e la sua regolarità senza interruzioni, sono garantite al cittadino (utente) dall'Ente erogatore e per esso (quando affidato), dal Soggetto gestore privato.
- 6) I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali.
- 7) La regolarità è garantita dal disciplinare di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.
- 8) Nei casi di interventi manutentivi che comportano l'interruzione del servizio sarà data idonea informazione all'utente mediante specifici avvisi.

Continuità

- 1) La continuità del servizio e la sua regolarità senza interruzioni, sono garantite al cittadino (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 di lampade comunque alimentate elettricamente nell'impianto di pertinenza cimiteriale.
- 2) Non vi è obbligo per il cittadino utente, di richiedere l'installazione della lampada votiva sulla tomba del proprio congiunto, 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 P.A. che ha l'onere di valutarne le prerogative professionali sulla base anche di congruità del prezzo offerto; avendo presenti i seguenti requisiti:
 - abilitazione alle installazioni degli impianti elettrici votivi con i requisiti tecnico-professionali prevista dalle vigenti norme CEI, nonché alle disposizioni D.M. 37 del 22.01.2008;
 - capacità di amministrare il servizio secondo qualità e quantità idonee allo scopo;
 - possesso dei requisiti economico-finanziari opportunamente comprovati e riconosciuti da primari istituti di credito sia nazionali che europei;
 - assenza di decadenze anticipate o sospensioni derivanti da insolvenze, inefficienza o incompatibilità tecnico-economica per conflitto di interesse;
 - iscrizione per l'attività specifica nel Registro delle imprese e delle Ditte presso la Camera Commercio territoriale competente e con posizione attiva;
 - possesso di attestazioni di qualità imposte dalla normativa vigente in rapporto al valore dell'appalto.

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.
- 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 e la qualità dei materiali impiegati nell'installazione degli impianti.

Deve essere garantita l'efficacia della gestione mediante anche l'adozione di innovazioni tecnologiche che consentano il contenimento dei consumi energetici anche nel settore della erogazione della illuminazione votiva.

Per la valutazione e la verifica della qualità del servizio reso in ordine all'efficienza e all'efficacia, il gestore è tenuto ad utilizzare il sistema qualità e in conformità ai criteri dettati dal relativo manuale e stabilire il controllo su tutti i processi amministrativi-operativi e sui fattori che inducono alla piena soddisfazione del cliente Utente.

DIRITTO ALL'INFORMAZIONE

- 1) I Gestori sono tenuti 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;
 - informare tempestivamente, anche mediante i mezzi d'informazione, gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
- 2) Gli utenti hanno diritto:
 - di ottenere informazioni circa le modalità tecniche ed 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;
 - degli strumenti messi a disposizione per comunicare con il gestore anche per esprimere le eventuali proprie osservazioni sul servizio.

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 fra l'Ente concedente ed il gestore del servizio sono improntati a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nel Disciplinare per la Concessione del servizio di illuminazione votiva cimiteriale.

IL RAPPORTO CON L'UTENTE

Il Gestore VOTIVA s.r.l. si impegna a garantire la comunicazione, mediante idonea esposizione al pubblico, delle seguenti condizioni, approvate dal Comune e facenti parte dell'All. "A" REGOLAMENTO DI UTENZA del Disciplinare per la Concessione del servizio di illuminazione votiva cimiteriale:

- 1) E' stato dato in concessione il servizio d'illuminazione votiva del Cimitero Comunale alla ditta VOTIVA s.r.l., il servizio riguarda l'illuminazione elettrica votiva ai loculi, gli ossari e le cappelle. L'uso di detto servizio da parte dei cittadini **non è obbligatorio** ma per esigenze tecniche dovrà essere predisposto su tutte le tombe, anche se non richiesto.
- 2) La Concessionaria curerà la predisposizione, l'installazione e la manutenzione della lampada votiva con il suo portalampada. Qualunque speciale opera artistica e decorativa da porre sulle lapidi sarà a carico dell'utente, come pure i lavori di marmista, pittore e decoratore.
- 3) Resta a carico dell'utente, la fornitura e posa del fanalino in bronzo, acciaio, vetro o altro materiale a discrezione.
- 4) Il servizio di illuminazione ai loculi, ossari, tombe terra ecc. sarà concesso a seguito di richiesta fatta dagli interessati alla Concessionaria presso i propri Uffici di Novi Ligure (AL), anche

telefonicamente 0143/76201, dal lunedì al venerdì dalle 8.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 18.00, previo pagamento anticipato del diritto fisso di allacciamento attualmente così stabilito:

- per allacciamento a loculi, ossari in €. 12,00 + I.V.A.;
- per allacciamento a cappelle di famiglia in €. 25,00 + Iva;

5) Oltre a tale diritto l'utente dovrà pagare un canone annuo d'abbonamento, per l'illuminazione fornita tutti i giorni per n. 24 ore su 24, per la fornitura dell'energia elettrica e relative tasse, spese di ordinaria e straordinaria manutenzione, per ricambio delle lampadine così stabilito:

- per loculi e cellette ossario €. 14,70 + I.V.A.;
- per cappelle di famiglia in €. 18,00 + I.V.A.;

L'utente dovrà rimborsare alla ditta concessionaria i diritti di esazione nella misura non superiore a €. 1,00

N.B.: il canone annuo di utenza sarà aggiornato a partire dallo scadere del secondo anno di concessione in base all'aumento calcolato dall'ISTAT.

- 6) Il pagamento del canone dovrà essere effettuato anticipatamente in un'unica rata. In caso di mancato pagamento entro il termine stabilito, la Concessionaria, previa diffida scritta potrà sospendere l'erogazione di corrente e togliere l'impianto senza diritto per l'utente ad indennizzo di qualsiasi specie. Il servizio sospeso sarà ripristinato solo dopo il pagamento dei canoni arretrati e del diritto di allacciamento.
- 7) Il servizio di illuminazione avrà la durata dell'anno solare, con scadenza al 31 dicembre, rinnovabile tacitamente di anno in anno, salvo disdetta da effettuarsi un mese prima della scadenza (30 Novembre) a valere per l'anno successivo.
- 8) Agli utenti è vietato asportare e cambiare lampadine, modificare e manomettere gli impianti, alterare i limiti di consumo e la destinazione della corrente fornita, effettuare attacchi abusivi. Gli eventuali contravventori saranno tenuti al risarcimento dei danni, fatta salva ogni altra azione civile o penale a loro carico, riservandosi la Ditta appaltatrice il diritto di sospendere il servizio.
- 9) L'impresa non risponderà per eventuali momentanee interruzioni di corrente derivanti da mancata fornitura di energia elettrica da parte dell'Ente produttore ed erogatore, da cause di forza maggiore (temporali, scioperi, atti vandalici ecc...), da guasti agli impianti che rendano necessaria la sospensione dell'energia per le riparazioni.

Letto approvato e sottoscritto

Frugarolo, lì

SOGGETTO GESTORE

VOTIVA S.R.L.

ENTE EROGATORE

COMUNE DI FRUGAROLO