

Carta dei Servizi dell'Impresa Onoranze Funebri **BERTOLI s.a.s.**

L'Azienda Principi fondamentali Standard qualitativi

Periodo di validità:
29 novembre 2014 – 29 novembre 2019

Perché una carta dei servizi

Abbiamo da sempre perseguito con determinazione, convinzione e successo, obiettivi finalizzati al miglioramento, all'innovazione, al potenziamento ed alla qualificazione dei servizi offerti alla cittadinanza.

Come Azienda di Onoranze Funebri siamo impegnati in questo importante processo di modernizzazione e miglioramento delle prestazioni, in un settore nel quale da tempo sono profusi sforzi e risorse per assicurare, con attenzione e rispetto nei confronti dei nostri clienti, prestazioni di elevata professionalità.

Riteniamo di lavorare con professionalità e dedizione per sollevare con delicatezza i famigliari da ogni incombenza organizzativa e burocratica legata alla perdita di una persona cara.

Da ciò deriva la particolare attenzione a tutelare il dolente nel diritto alla corretta erogazione del servizio stesso.

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.

Giorgio L. Ghirello
Legale Rappresentante

L'azienda

Impresa Onoranze Funebri BERTOLI s.a.s.

Sedi di CONSELVE – Via G. Matteotti, 95

Reperibilità 24 ore su 24

Tel. 049 5384746 – Cell. 347 2777548 – 347 7508934

Fax 041 884 0105 – E-mail: ofbertoli@gmail.com Pec: iobertolisas@pec.it

In qualità di Azienda di onoranze funebri è autorizzata all'esercizio dell'attività dal Comune di CONSELVE (PD) e fornisce i propri servizi su tutto il territorio nazionale.

L'attività comprende il disbrigo delle pratiche relative al decesso di persona e anche per i trasporti funebri diretti all'estero; la fornitura dei cofani funebri; la vestizione delle salme, la tanatoestetica; la fornitura di addobbi floreali e ricordi fotografici; la pubblicazione su quotidiani locali e nazionali di necrologi; partecipazioni; ringraziamenti ed anniversari.

L'Impresa BERTOLI s.a.s. provvede alla stampa in proprio di manifesti a lutto ed inoltre fornisce articoli e accessori cimiteriali.

Il trasporto funebre avviene con veicoli regolarmente omologati e autorizzati.

Siamo altamente specializzati nei servizi che prevedono la cremazione. In questo caso il servizio comprende, il disbrigo delle pratiche per la conservazione delle ceneri al cimitero; per l'affido al domicilio delle famiglie dei defunti o per la loro dispersione.

Il Direttore Tecnico della Società BERTOLI s.a.s. e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione è **CANTARELLO MAURO**.

Il personale, in possesso dei requisiti (ai sensi della LR 18/2010 “Norme in materia Funeraria” e DGR 1807/2011), è composto dai seguenti Collaboratori/Dipendenti:

- **CANTARELLO MAURO;**
- **RUZZON GINO;**
- **MUTASCIO MAURO;**
- **PETERTINI GIORGIO;**
- **PALUAN MICHELE.**

Principi fondamentali

Nell'ambito dell'approccio alla qualità dei servizi prestati diretto a dare centralità ai propri utenti, la Società BERTOLI s.a.s. riconosce il particolare significato che assume e la forte emotività che determina l'evento luttuoso; si impegna nei confronti dei famigliari ad erogare i propri servizi rispettando i seguenti valori fondamentali, informandoli compiutamente in merito alle diverse tipologie e modalità di sepoltura e impegnandosi a non influenzarne la scelta.

Comportamento degli operatori.

La Società BERTOLI s.a.s. si impegna affinché il proprio personale instauri con i famigliari un rapporto di cortesia, comprensione e idonea sensibilità alle esigenze correlate alla esecuzione ed alla cura del servizio funebre.

Gli operatori sono tenuti ad agevolare il Dolente nel raggiungimento delle proprie richieste con la massima disponibilità, gentilezza e serietà.

Continuità.

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali. Nel caso di eventi eccezionali provvederà ad informare tempestivamente i cittadini sulle misure adottate per ridurre al minimo il disagio.

Diritto all'informazione.

Il personale della BERTOLI s.a.s. deve fornire informazioni chiare e complete sui servizi; illustrare al Dolente i diversi tipi di prestazioni che può erogare e sottoporre i relativi prezzi senza influenzarne le scelte.

La soddisfazione del cliente rimane una priorità. I messaggi pubblicitari che promuovono i servizi offerti devono essere chiari e semplici.

Non sono ammesse forme pubblicitarie sensazionali, mendaci o indecorose.

Diritto di scelta e trasparenza.

La Società BERTOLI s.a.s. garantisce che la scelta dell'Impresa Funebre sia una libera e assoluta prerogativa della famiglia interessata. Ogni atto che possa limitare tale principio costituisce violazione al codice di etica professionale. In tale ottica la nostra Azienda si impegna a denunciare alla Pubblica Autorità competente ogni abuso, distorsione e/o irregolarità dei principi di libertà di scelta di cui venga a conoscenza.

Solo il Legale Rappresentante e il Direttore Tecnico dell'Impresa potranno trattare con gli interessati per presentare i propri servizi.

E' fatto divieto assoluto di utilizzare personale estraneo all'azienda.

Efficienza ed efficacia.

L'Impresa BERTOLI s.a.s. garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria vigente e della normativa Regionale e Comunale in materia funeraria.

Formazione

La Società BERTOLI s.a.s. garantisce che i propri dipendenti operanti nell'azienda, siano essi adibiti alle mansioni di operatore funebre o autista necroforo, oppure investiti della conduzione dell'attività o di mansioni di tipo commerciale, risultino in possesso delle competenze necessarie. Al fine di migliorare la qualità dei servizi offerti vengono svolti periodicamente corsi di formazione.

Imparzialità.

Il comportamento nei confronti dei dolenti deve ispirarsi a criteri di obbiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio e le norme regolatrici del settore.

Negoziazione.

La negoziazione degli affari inerenti l'espletamento delle attività di onoranze funebri deve avvenire esclusivamente – previo appuntamento - presso la sede di CONSELVE (PD) – via G. Matteotti, 95;

E' ammessa l'organizzazione dei servizi funebri, fuori dalla sede dell'impresa solo nel caso di intervento presso il domicilio del committente ovvero qualora lo stesso lo richieda espressamente. E' vietata l'attività di procacciamento ai fini del conferimento dell'incarico per lo svolgimento dell'attività funebre negli obitori, all'interno di strutture sanitarie di ricovero e cura o di strutture socio-sanitarie e socio-assistenziali pubbliche o private accreditate, nonché nei locali di osservazione delle salme e nelle aree cimiteriali.

Partecipazione dei cittadini.

La Società BERTOLI s.a.s. garantisce ai cittadini la massima informazione in merito alle attività svolte e ai servizi erogati. Garantisce inoltre la partecipazione tramite l'acquisizione di osservazioni e suggerimenti per il miglioramento dei servizi. In tale ottica vengono attuate iniziative di customer satisfaction mediante indagini periodiche sul gradimento dei servizi erogati ai cittadini.

Prezzi – Preventivo – Giustificativi Contabili.

Gli elementi che compongono la tipologia di prestazioni offerte sono indicati nel listino prezzi. Ogni agenzia deve esporre il tariffario per lo svolgimento delle pratiche, l'erogazione dei servizi e per la fornitura dei materiali. Il Committente del servizio funebre ha diritto alla consegna di copia del preventivo del servizio funebre, che comprende l'elenco delle prestazioni e dei prezzi applicati.

Il preventivo deve essere accettato e sottoscritto dallo stesso committente nel momento in cui viene conferito l'incarico, ed in ogni caso, prima del funerale. Gli importi delle prestazioni, per le quali non sia stato possibile definire preventivamente l'esatta entità, verranno indicati all'atto dell'emissione della fattura.

In sede di emissione della fattura verranno inoltre indicate le spese relative ad altri servizi successivamente richiesti. Qualunque altra spesa non specificata o non preventivabile che si renda improrogabile per il perfezionamento del servizio medesimo, deve essere autorizzata dal Committente anche in forma verbale.

La fattura verrà emessa a servizio concluso.

Privacy.

La Società BERTOLI s.a.s. garantisce che il trattamento dei dati personali degli utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30.06.03 n. 196 “ Codice in materia di protezione dei dati personali “.

Rispetto della dignità.

I servizi sono erogati garantendo all'utente la riservatezza, l'informazione ed il rispetto della dignità personale.

Uguaglianza.

Nessuna discriminazione nell'erogazione delle prestazioni può essere compiuta per motivi riguardanti: sesso, etnia, età, lingua, religione, orientamento sessuale, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socio-economiche. E' garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, tra le diverse aree geografiche di utenza anche quando le stesse non sono facilmente raggiungibili e tra le diverse categorie e fasce di utenza.