



CARTA DEI SERVIZI

**Servizio Lampade Votive
Cimiteri del Comune di Monza**

Rev.	Data	Foglio
-	12/10	1 di 9

Rev.	Data	Descrizione	Approvazione
-	12/2010	Prima emissione	

Compilato:	Verificato:	Approvato:
-------------------	--------------------	-------------------



CARTA DEI SERVIZI

Servizio Lampade Votive Cimiteri del Comune di Monza

Rev.

Data

Foglio

-

12/10

2 di 9

INTRODUZIONE

Gentili abbonati e cittadini,

siamo lieti di presentarVi la Carta dei Servizi adottata dalla nostra Società.

Con questo documento intendiamo sintetizzare e divulgare che cosa stiamo facendo, come lo facciamo e con quali risultati.

PREMESSA

In questo documento tutti i fruitori dei servizi offerti dalla nostra Società possono trovare una completa e chiara descrizione dei contenuti e delle caratteristiche del Servizio Lampade Votive Elettriche.

Scopo della presente carta è infatti quello di stabilire e garantire i diritti degli abbonati al Servizio Lampade Votive Elettriche e di tutti i cittadini interessati al servizio stesso.

Saie definisce con rigore le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e le modalità di relazione tra se stessa e i propri abbonati.

La Carta dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che abbiamo assunto nei confronti degli abbonati circa il livello di qualità del servizio fornito. Obiettivo prioritario dell'azienda è il continuo miglioramento della qualità del servizio gestito.

La Politica della Qualità attuata dalla nostra Società si basa oltre che sugli obiettivi aziendali, sulle esigenze dei cittadini che, conseguentemente, assumono ruolo prioritario nella gestione della qualità..

Per misurare le proprie prestazioni e per attivare il processo di miglioramento continuo la nostra Società si è dotata di un Sistema di Gestione per la Qualità conforme alla Norma UNI EN ISO 9001.

Tutte le caratteristiche dei servizi erogati descritti in questa Carta dei Servizi, costituiscono obiettivi che la nostra Società ha assunto come vincolanti nella conduzione delle proprie attività e al tempo stesso, fornisce agli abbonati una garanzia che si traduce nell'impegno di pagare un rimborso a fronte di proprie carenze nell'erogazione del servizio.

La presente carta è redatta in conformità ai principi fondamentali individuati sulla base della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 e del Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 18/09/95, nonché sulla Norma ISO 10600 "Presentazione e gestione dei reclami per i servizi pubblici rientranti nell'ambito di applicazione della carta dei Servizi pubblici".

Questa Carta dei Servizi si articola nelle seguenti parti:

- Principi fondamentali cui deve ispirarsi la Società Concessionaria;
- Strumenti per l'attuazione di tali principi;
- Meccanismi di tutela e garanzia per la corretta applicazione della Carta.

1. PRINCIPI FONDAMENTALI



CARTA DEI SERVIZI

Servizio Lampade Votive Cimiteri del Comune di Monza

Rev.

Data

Foglio

-

12/10

3 di 9

I nostri principi

Al fine di fornire costantemente un servizio di qualità facciamo sì che le nostre attività siano ispirate ai principi di trasparenza, partecipazione, continuità, efficienza, uguaglianza e imparzialità, cortesia e disponibilità.

Ecco cosa significano per noi questi principi:

Trasparenza

Adottiamo e verifichiamo il completo rispetto delle regole e delle disposizioni contrattuali rendendole conoscibili facilmente a tutti i gli abbonati e cerchiamo di far sì che le nostre procedure siano di facile comprensione per tutti.

Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

L'erogazione dei servizi da noi effettuata si ispira ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di pari dignità tra la nostra Società e gli abbonati al servizio.

Nei limiti definiti dalla legislazione garantiamo eguaglianza di trattamento, a parità di presupposti tecnici, tra diverse aree e tra diverse categorie o fasce di fruitori del servizio.

Le regole riguardanti i rapporti tra Saie e gli abbonati prescindono da differenze di sesso, razza, lingua, religione ed opinione politica. Ci impegniamo a garantire parità di trattamento nei confronti degli abbonati e di tutti i cittadini, sia nel rapporto diretto agli sportelli che in quello indiretto e ad agire in modo obiettivo, giusto ed imparziale.

Continuità

Costituisce nostro impegno prioritario garantire un servizio continuo e regolare, basato sul principio della erogazione dei Servizi in condizioni di Qualità, per ridurre al minimo la durata delle eventuali interruzioni, dovute a guasti o lavori di manutenzione e di eventuali disservizi, in modo da arrecare agli abbonati il minor disagio possibile.

Partecipazione

La nostra Società garantisce la partecipazione degli abbonati al fine di assicurare la corretta erogazione dei servizi. A questo fine l'abbonato ha titolo di richiederci le informazioni che lo riguardano, può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, inoltrare reclami, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Abbiamo adottato un regolamento per il diritto di accesso agli Atti Aziendali, ai sensi della Legge 7 agosto 1990, N° 241 divulgato agli abbonati tramite il Regolamento di Gestione.

Per gli aspetti di relazione sia con gli abbonati che con i cittadini, garantiamo la identificabilità del personale, i nostri operatori sono dotati di tesserini di riconoscimento e sono tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto diretto che nelle comunicazioni telefoniche.

Cortesia



CARTA DEI SERVIZI

Servizio Lampade Votive Cimiteri del Comune di Monza

Rev.	Data	Foglio
-	12/10	4 di 9

E' nostro obiettivo curare in modo particolare la cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. Tutto il nostro personale è a disposizione per soddisfare le esigenze degli abbonati e dei cittadini offrendo la massima attenzione all'ascolto delle loro richieste.

Efficacia ed efficienza

E' nostro obiettivo perseguire il progressivo, continuo miglioramento, in termini di qualità, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. L'obiettivo è di garantire una risposta immediata, qualificata e competente alle esigenze degli abbonati e dei cittadini

Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Costituisce nostro impegno porre la massima attenzione all'efficacia e alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli abbonati e con i cittadini.

Condizioni principali di fornitura

Le condizioni principali di fornitura del servizio vengono di seguito riportate come integrazioni delle Condizioni Generali di abbonamento e del Regolamento di Gestione, disponibili presso gli sportelli aziendali, per chiunque ne faccia richiesta.

2. STRUMENTI PER L'ATTUAZIONE DEI PRINCIPI

I nostri impegni

La soddisfazione degli abbonati e dei cittadini è il principio che ispira la nostra attività e a tal fine ci impegniamo a:

- 2.1 Garantire standard di qualità del servizio**
- 2.2 Garantire il Rimborso forfettario per il mancato rispetto degli impegni**
- 2.3 Garantire il diritto alle informazioni**

2.1 GARANZIA STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Gli standard di qualità sono dei parametri oggettivi di riferimento che vengono introdotti al fine di rendere chiari i rapporti tra gli abbonati e la nostra Società.

Con riferimento alle attività e ai servizi prestati sono stati identificati gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte degli abbonati.

Per ciascuno di questi "fattori qualità" individuati, è stata definita una serie di indicatori attraverso i quali si dichiara quale sia il livello della prestazione fornita dalla nostra Società o il grado di soddisfazione rilevato per i servizi offerti.

Svolgiamo un costante lavoro di verifica e controllo sui nostri servizi e sulle nostre risposte alle vostre esigenze, al fine di un continuo miglioramento dei nostri standard di qualità.



CARTA DEI SERVIZI

Servizio Lampade Votive Cimiteri del Comune di Monza

Rev.	Data	Foglio
-	12/10	5 di 9


Evidenziamo alcuni parametri del servizio offerto. Attraverso le rilevazioni effettuate sui suddetti standard siamo in grado di verificare periodicamente il livello di qualità dei nostri servizi ai fini anche di una certificazione secondo i consolidati e moderni standard di qualità.

Costituiscono “standard” di qualità del Servizio Lampade Votive Elettriche fornito agli abbonati gli indicatori qualitativi e quantitativi di seguito descritto:

Standard generali intesi come parametri caratteristici della qualità del servizio offerto nella sua globalità, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dalla nostra Società.

Apertura al pubblico dello sportello nel cimitero cittadino (orario minimo effettuato)	
Cimitero Centrale	Dal Lunedì al Sabato: 9:00 - 13:00

Svolgimento di pratiche per via telefonica	La Società Concessionaria dispone di una linea verde , con chiamata a carico della nostra Società, con il numero 800 013 523 al quale rivolgersi per lo svolgimento di tutte le pratiche
Modalità di pagamento	Esistono varie modalità di pagamento: presso gli Uffici della Società, tramite conto corrente postale, tramite MAV bancario
Risposta alle richieste scritte degli abbonati	Entro 15 giorni dal ricevimento
Risposta ai reclami	Entro 30 giorni dal ricevimento

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Servizio Lampade Votive Cimiteri del Comune di Monza</p>			
		Rev.	Data	Foglio
		-	12/10	6 di 9

Standard specifici, intesi come parametri di servizio che l'abbonato può percepire in modo immediato e diretto, ossia dallo stesso verificabile.

A - Esecuzione lavori (nuovi allacciamenti)	Entro 30 giorni dalla richiesta
B - Riparazione guasti su singola lampada	Entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta
Reperibilità	Telefonica dal lunedì al sabato dalle 8:30 alle 12:30 e dalle 14:00 alle 17:30

2.2 GARANZIA AL RIMBORSO FORFETTARIO PER IL MANCATO RISPETTO DEGLI IMPEGNI

In caso di mancato rispetto degli standard garantiti provvederemo a rimborsare all'abbonato una somma da concordare fino alla concorrenza massima del 30% della tariffa di allacciamento per ritardo su nuovi allacci (parametro A) ovvero del 30% del canone annuale di abbonamento in caso di mancato rispetto dei termini previsti per riparazioni guasti o modifiche (parametri B).

Il rimborso è subordinato alla richiesta scritta di risarcimento che deve pervenire alla nostra Società nei termini previsti nella sezione Gestione Reclami del Regolamento di Gestione.

Una volta riconosciuta la validità della richiesta provvederemo al rimborso accreditando l'importo sulla prima bolletta emessa.

Per la decorrenza dei termini di cui sopra fa fede la data del protocollo aziendale.

Gli standard soggetti al rimborso sono i seguenti:


- Tempo per l'attivazione di una nuova utenza
- Tempo per la riattivazione della utenza.

2.3 GARANZIE AL DIRITTO ALLE INFORMAZIONI

Attraverso la pubblicazione della Carta dei Servizi intendiamo stabilire un dialogo continuativo con gli abbonati e i cittadini.

Allo scopo di fornire la costante informazione su tutte le procedure e le iniziative aziendali che possono essere di pubblico interesse, vengono utilizzati i seguenti strumenti:

- **All'atto della richiesta di informazioni o di stipula di un nuovo contratto** l'abbonato viene messo a conoscenza dell'esistenza del Regolamento, della Polizza di abbonamento e della presente Carta dei Servizi, documenti che sono comunque sempre disponibili presso gli sportelli aziendali.
- **Sportello informazioni e svolgimento pratiche per via telefonica**

	<p style="text-align: center;">CARTA DEI SERVIZI</p> <p style="text-align: center;">Servizio Lampade Votive Cimiteri del Comune di Monza</p>			
		Rev.	Data	Foglio
		-	12/10	7 di 9

Tramite gli sportelli aziendali e la linea telefonica è possibile accedere alle informazioni sui contratti in essere, sui servizi erogati ed alle modalità di fruizione degli stessi.

La sede della Società Concessionaria è a Casciago (VA) in Via Manzoni 57 ed è aperta dal lunedì al venerdì in orari di ufficio.

Presso il Cimitero Centrale di Monza, l'ufficio sopraelencato è aperto, negli orari indicati.

Tutti gli sportelli sono abilitati ad operare, indipendentemente dall'ubicazione, per i Cimiteri del Comune di Monza.

E' possibile svolgere per via telefonica ai numeri telefonici 0332 825311, 0332 826000 e al numero verde 800 013523 le pratiche che non richiedono la presenza del cittadino per sottoscrizioni o consegna documentazione. Le pratiche possono essere perfezionate anche per corrispondenza.

- **Bolletta**

Comunicazioni particolari vengono inserite in un apposito spazio nel corpo della bolletta o in lettera allegata ai conti correnti postali.

- **Attraverso circolari, comunicazioni personali e avvisi affissi all'interno dei Cimiteri .**

- **Sito Internet**

Il sito internet www.saie.it , contiene pagine relative al Servizio Lampade Votive nel Comune di Monza. E' possibile scaricare i moduli di richiesta abbonamento, voltura, cambio durata contratto, e la copia delle condizioni di abbonamento.

3. MECCANISMI DI TUTELA E GARANZIA PER LA CORRETTA APPLICAZIONE DELLA CARTA

A fronte dei nostri impegni garantiamo l'adozione dei seguenti strumenti:

3.1 La tutela

3.2 La validità della carta dei servizi


3.1 LA TUTELA

E' attivo il Settore Qualità Aziendale al quale verranno inoltrate tutte le segnalazioni di violazione dei principi della presente carta.

Tali segnalazioni possono essere effettuate con le seguenti modalità:

- Telefonicamente: per mezzo del numero verde 800 013 523
- Per iscritto: indirizzando la segnalazione agli uffici della Società Concessionaria preferibilmente sul modulo allegato.

Al momento della presentazione del reclamo il cliente deve in ogni caso fornire tutti gli estremi in suo possesso (identificazione della pratica, nome dell'operatore che ha seguito la stessa....) relativamente a quanto egli ritiene oggetto di violazione, in modo tale da rendere possibile la ricostruzione dell'iter seguito, oltre alle proprie generalità, i dati relativi all'abbonamento e all'utenza se oggetto del reclamo.

	CARTA DEI SERVIZI Servizio Lampade Votive Cimiteri del Comune di Monza			
		Rev.	Data	Foglio
		-	12/10	8 di 9

Nella gestione dei reclami, la Società Concessionaria opera in conformità a quanto indicato nella normativa UNI 10600 e alla procedura di pubblica tutela prevista nel Regolamento di Gestione. Le segnalazioni ed i reclami anonimi non vengono tenuti in considerazione.

3.2 VALIDITÀ DELLA CARTA DEI SERVIZI

Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio sono da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escludendo situazioni straordinarie dovute a eventi naturali ed eccezionali.

La presente Carta dei Servizi sarà aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione. La Carta è soggetta a revisione. Gli utenti sono portati a conoscenza delle successive revisioni tramite comunicazioni affisse presso i singoli Cimiteri.



CARTA DEI SERVIZI

**Servizio Lampade Votive
Cimiteri del Comune di Monza**

Rev.	Data	Foglio
-	12/10	9 di 9

MODULO DI RECLAMO

(SI PREGA DI COMPILARE IN STAMPATELLO)

RECLAMO PRESENTATO DA:

COGNOME E NOME _____

RESIDENTE A _____ PROV. _____

VIA _____

CAP _____ TEL _____ FAX _____

CELL _____ E-MAIL: _____

NUMERO RICEVUTA/CODICE ABBONATO _____

OPERATORE SAIE CHE HA RICEVUTO IL RECLAMO _____

ALTRI ESTREMI UTILI PER IDENTIFICARE L'OGGETTO DEL RECLAMO

MOTIVO DEL RECLAMO:

SUGGERIMENTI PER IL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Si informa, ai sensi dell'art. 13 del D.Lgs. 30/06/2003 n° 196, che i dati personali verranno trattati e utilizzati esclusivamente al fine di dare risposta al presente reclamo e per fornire informazioni relative ai servizi erogati da SAIE

DATA _____

FIRMA _____

Al presente reclamo verrà data risposta entro 30 giorni