



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

COMUNE DI MONZA

SERVIZIO LAMPADE VOTIVE ELETTRICHE NEI CIMITERI CITTADINI

**REGOLAMENTO DI GESTIONE ESTRATTO CLAUSOLE
ATTINENTI IL RAPPORTO DI ABBONAMENTO**

REVISIONE

N.

DATA

2

AGOSTO 2011



SOMMARIO

| | |
|--|-----------|
| OGGETTO DEL REGOLAMENTO | 4 |
| DEFINIZIONI | 4 |
| 1. RAPPORTI CONTRATTUALI CON GLI ABBONATI | 5 |
| 1.1 RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO | 5 |
| 1.2 DURATA DELL'ABBONAMENTO | 5 |
| 1.3 RINNOVO E RECESSO DELL'ABBONAMENTO..... | 6 |
| 1.4 SUBENTRI E VOLTURE..... | 6 |
| 1.5 VARIAZIONI E PROMOZIONI..... | 6 |
| 1.6 CORRISPETTIVI PER IL SERVIZIO..... | 6 |
| 1.7 TARIFFE DI ALLACCIAMENTO | 6 |
| 1.7.1 Tariffa di allacciamento tombe, loculi, ossari e cinerari | 7 |
| 1.7.2 Tariffa di allacciamento cappelle gentilizie, tombe di famiglia, sepolcreti, edicole funerarie, ecc..... | 7 |
| 1.8 TARIFFA DI ABBONAMENTO | 7 |
| 1.10 PAGAMENTO DEI CANONI..... | 7 |
| 1.10.1 Modalità di pagamento dei canoni | 7 |
| 1.10.2 Registrazione pagamenti | 8 |
| 1.10.3 Addebiti straordinari | 8 |
| 1.10.4 Solleciti | 8 |
| 1.10.5 Disattivazione dell'utenza..... | 8 |
| 1.10.6 Riattivazione dell'utenza..... | 8 |
| 1.10.7 Situazione contabile degli abbonati | 8 |
| 1.11 MODIFICHE ANAGRAFICHE | 9 |
| 1.12 OMISSIS..... | 9 |
| 1.13 TRATTAMENTO DEI DATI..... | 9 |
| 2. SERVIZI E INFORMAZIONI AI CITTADINI..... | 9 |
| 2.1 UFFICI DELLA SOCIETÀ CONCESSIONARIA..... | 9 |
| 2.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI..... | 9 |
| 2.2.1 OMISSIS..... | 9 |
| 2.2.2 Informazioni agli abbonati..... | 9 |
| 2.3 DIVULGAZIONE DEL REGOLAMENTO E DELLE CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO | 10 |
| 3. PERSONALE..... | 10 |
| 3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA | 10 |
| 3.2 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE | 10 |
| 3.3 CLAUSOLE SOCIALI | 10 |
| 3.4 SICUREZZA DEL LUOGO DI LAVORO – DANNI A TERZI..... | 10 |
| 4. GESTIONE DELLA MANUTENZIONE | 11 |
| 4.1 GESTIONE GUASTI..... | 11 |
| 4.2 SOSPENSIONE MOMENTANEA DELL'EROGAZIONE DI CORRENTE | 11 |
| 4.3 OMISSIS..... | 11 |
| 4.4 OMISSIS..... | 11 |
| 5. DIRITTO DI ACCESSO | 11 |
| 5.1 SOGGETTI ATTIVI..... | 11 |
| 5.2 SITUAZIONI GIURIDICAMENTE RILEVANTI | 11 |
| 5.3 DOCUMENTI ACCESSIBILI E MODALITÀ DI ACCESSO | 12 |
| 5.3.1 Nozione di documento | 12 |



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

| | |
|---|-----------|
| 5.3.2 Documenti accessibili a tutti | 12 |
| 5.3.3 Documenti accessibili agli interessati, procedimento e modalità..... | 12 |
| 5.3.4 Accesso informale..... | 12 |
| 5.3.5 Accesso formale..... | 12 |
| 5.3.6 Modalità di visione | 12 |
| 5.3.7 Rilascio copia di documenti..... | 12 |
| 5.3.8 Differimento..... | 13 |
| 5.4 DOCUMENTI ESCLUSI DALL' ACCESSO | 13 |
| 5.4.1 Categorie di atti aziendali non accessibili | 13 |
| 5.4.2 Criteri e casi di esclusione | 13 |
| 6. PUBBLICA TUTELA – GESTIONE RECLAMI | 13 |
| 6.1 FINALITÀ DELLA TUTELA..... | 13 |
| 6.2 SOGGETTI CHE POSSONO CHIEDERE LA TUTELA..... | 13 |
| 6.3 AMBITO DI APPLICAZIONE..... | 13 |
| 6.4 STRUMENTI DELLA TUTELA | 14 |
| 6.5 MODALITÀ CON CUI È RICHIESTA LA PUBBLICA TUTELA..... | 14 |
| 6.6 TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA..... | 14 |
| 6.7 PROCEDURE PER L'INOLTRO DEI RECLAMI RACCOLTI PRESSO GLI UFFICI DELLA SOCIETÀ CONCESSIONARIA..... | 14 |



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

OGGETTO DEL REGOLAMENTO

Il presente regolamento di gestione, di seguito chiamato più semplicemente regolamento, disciplina le norme e le modalità secondo le quali la Società Concessionaria gestisce l'erogazione del Servizio Lampade Votive Elettriche nei Cimiteri del Comune di Monza.

Le norme del regolamento sono dettate nell'interesse esclusivo del servizio; sono di generalizzata ed uniforme applicazione, anche quando non espressamente richiamate nei moduli di richiesta di allacciamento.

Attraverso l'applicazione del regolamento la Società Concessionaria assicura eguale trattamento agli Abbonati.

La Società Concessionaria disciplina il rapporto con l'abbonato oltre che con il presente regolamento anche con la Carta dei Servizi, la quale ne costituisce integrazione ed è allo stesso allegata al n. 1.

La Carta dei Servizi vigente, quale elemento del Sistema di Qualità Aziendale, è l'ultima revisione adottata dalla Società Concessionaria.

DEFINIZIONI

Contratto di Concessione è il documento riportante le condizioni essenziali della Concessione e che regola i rapporti tra Ente Concedente e Società Concessionaria.

Ente Concedente è il Comune di Monza.

Società Concessionaria è la Società esercente la concessione di costruzione e gestione del Servizio Lampade Votive Elettriche nei Cimiteri di Monza.

Abbonato è il cliente finale fruitore del Servizio Lampade Votive Elettriche, cioè il cittadino che richiede l'abbonamento e paga i relativi canoni.

Utenza è la singola lampada votiva installata sopra un manufatto funebre.

Utente è il defunto sul cui manufatto funebre è installata la lampada votiva.

Servizio è l'erogazione del Servizio Lampade Votive Elettriche.

Rapporto d'abbonamento è il rapporto bilaterale tra la Società Concessionaria e l'abbonato.

Condizioni Generali di Abbonamento è il documento approvato dal Comune di Monza nel quale sono riportati le condizioni regolanti il rapporto d'abbonamento.

Capitolato di Concessione è il documento approvato dal Comune di Monza nel quale sono riportate le condizioni regolanti la concessione tra il Comune di Monza e la Società Concessionaria.

Lampada votiva è la lampadina elettrica installata sopra un manufatto funebre.

Lampada occasionale è la lampadina che può essere attivata, sopra un manufatto funebre, su richiesta dei cittadini per un periodo di tempo limitato.

Allacciamento è il collegamento finale della singola lampada installata sul manufatto funebre alla rete elettrica di distribuzione.

Richiesta di allacciamento è l'atto iniziale del rapporto d'abbonamento.

Attivazione dell'utenza è l'atto di allacciamento della lampada votiva alla rete elettrica con conseguente accensione. Corrisponde all'inizio dell'abbonamento il quale decorrerà dal primo di ogni mese successivo e sempre dopo il pagamento di quanto dovuto per l'allacciamento.

Disdetta dell'utenza è la comunicazione fatta dall'abbonato alla Società Concessionaria con la quale viene richiesta la cessazione del rapporto di abbonamento.

Disattivazione dell'utenza è l'atto di disinstallazione della lampada votiva dal manufatto funebre, con rimozione della lampadina.

Riattivazione dell'utenza è il ripristino della lampada votiva sul manufatto funebre.

Listino prezzi è l'elenco delle tariffe previste nel contratto di concessione relative al Servizio Lampade Votive Elettriche.

Pagamento: è l'atto per mezzo del quale l'abbonato provvede, a seguito dell'erogazione del Servizio Lampade Votive Elettriche, a regolare il rapporto economico con la Società Concessionaria.

Scadenza rata: è il periodo temporale entro il quale va effettuato il pagamento del successivo canone di abbonamento e corrisponde al termine del periodo già fatturato e liquidato.

Bollettazione: è l'atto di emissione periodico dei documenti contabili contenenti le voci di spesa e il relativo costo inerenti al servizio.

Richiesta di informazione scritta è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello o all'Ufficio centrale della Società Concessionaria, con la quale l'abbonato formula una richiesta di informazioni in merito al servizio ottenuto o il cittadino formula una richiesta di informazioni in merito al Servizio Lampade Votive Elettriche.



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

Reclamo scritto è ogni comunicazione scritta presentata presso uno sportello o all'Ufficio centrale della Società Concessionaria o inviata per posta, con la quale l'utente esprime chiaramente una lamentela circa il servizio erogato dalla Società Concessionaria.

Data di ricevimento della richiesta è:

- per le richieste scritte, la data risultante dal protocollo della Società Concessionaria;
- per le richieste trasmesse telefonicamente o per via telematica, la data di inserimento della richiesta nel sistema informativo della Società Concessionaria;
- per le richieste presentate presso gli sportelli o la sede centrale della Società Concessionaria, la data riportata su appositi moduli predisposti.

1. RAPPORTI CONTRATTUALI CON GLI ABBONATI

1.1 RICHIESTA DI ALLACCIAMENTO

I cittadini possono richiedere in qualsiasi momento l'allacciamento di una o più lampade votive elettriche sulle tombe, loculi, ossari, cappelle, ecc... esistenti nei Cimiteri del Comune di Monza mediante compilazione su apposito modulo dei seguenti dati:

1. Anagrafica completa dell'abbonato;
2. Codice Fiscale;
3. Dati relativi all'utente e precisamente i dati anagrafici, data di morte, il cimitero dove è sepolto, l'ubicazione nel camposanto.

Il richiedente deve scegliere al momento della richiesta di allacciamento la modalità di pagamento dei canoni, tra quelle indicate al successivo Art. 1.10.1.

La richiesta può essere inoltrata con le seguenti modalità:

1. Presentando apposita domanda presso l'Ufficio Funerario sito presso il Cimitero centrale nelle giornate e orari di apertura dello stesso, che provvederà a trasmettere alla Ditta l'elenco delle utenze per il successivo allacciamento e per l'iscrizione a ruolo.
2. Compilando l'apposito stampato presso gli uffici della Società Concessionaria;
3. Tramite richiesta telefonica al numero verde **800 013523**;
4. Tramite accesso Internet alla pagina di richiesta allacciamento;
5. Tramite lettera indirizzata agli uffici della Società Concessionaria.

La Società Concessionaria deve provvedere ad allacciare le utenze entro un termine massimo di 30 gg. dal ricevimento da parte della stessa sia della richiesta di allacciamento sia del relativo pagamento.

Durante il periodo di ricostruzione degli impianti il termine di 30 gg per eseguire gli allacciamenti decorre dalla data di collaudo dei singoli lotti. Per le utenze precedentemente esistenti, per le quali il Comune abbia fornito i dati anagrafici degli abbonati si provvederà alla ricostruzione del singolo impianto, mediante installazione di nuovo portalampada e lampada led, e mediante collegamento delle lampade alle linee di distribuzione in bassissima tensione (12V), dopo che la Società Concessionaria abbia ricevuto, quale conferma della volontà di adesione al servizio, il pagamento della quota di allacciamento.

La Società Concessionaria potrà raccogliere prenotazioni per l'allacciamento anche durante le fasi di costruzione degli impianti. In ogni caso il rapporto di abbonamento avrà inizio dalla data di effettiva attivazione della lampada votiva sul manufatto funebre.

La firma della richiesta di allacciamento da parte dell'abbonato o il pagamento della tariffa di allacciamento da parte dell'abbonato comporta la contestuale dichiarazione da parte dello stesso di aver preso visione e di accettare senza riserve il presente Regolamento e le Condizioni Generali di Abbonamento, disponibili presso gli uffici SAIE Srl e consultabili sul sito internet della Società Concessionaria.

1.2 DURATA DELL'ABBONAMENTO

La durata dell'abbonamento non potrà essere inferiore ad un anno e decorre dal primo giorno del mese successivo a quello in cui viene attivata la lampada.

La periodicità di bollettazione sarà gennaio di ogni anno, con la prima emissione del canone verrà calcolato un rateo per uniformarsi al periodo di emissione del canone.

E' facoltà della Società Concessionaria stipulare contratti per periodi superiori ad un anno, ma che non eccedano la scadenza naturale della Concessione.



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

1.3 RINNOVO E RECESSO DELL'ABBONAMENTO

L'abbonamento si intende alla sua scadenza automaticamente rinnovato per ugual periodo di tempo per tacito consenso, a meno che l'abbonato non ne dia disdetta almeno 90 gg prima della scadenza a mezzo lettera raccomandata, sia tramite servizio postale che presentata a mano, diretta al domicilio legale della Società Concessionaria o presentata presso gli uffici della stessa.

In caso di aumento delle tariffe, la Società Concessionaria deve accettare anche disdette pervenute dopo tale termine.

In mancanza di disdetta, l'abbonato è tenuto al pagamento dell'annualità successiva.

1.4 SUBENTRI E VOLTURE

Le richieste di subentro e di volture devono essere inoltrate alla Società Concessionaria con le stesse modalità delle richieste di allacciamento.

Si ha subentro in caso di successione a titolo universale o particolare o quando avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare.

Si ha voltura dell'utenza in tutti gli altri casi.

In caso di voltura, il nuovo intestatario deve presentare, unitamente alla richiesta, una autorizzazione rilasciata dal precedente intestatario.

In entrambi i casi il nuovo intestatario può autocertificare, sotto la propria responsabilità, il diritto al subentro o alla voltura assumendosi tutti gli eventuali oneri pregressi del precedente intestatario.

1.5 VARIAZIONI E PROMOZIONI

In caso di modifica ad un impianto esistente o di disattivazione temporanea e successiva riattivazione, richieste dall'utente, le spese relative sono a carico dell'abbonato.

In caso di trasferimento dell'utenza in altra zona del Cimitero o in altro Cimitero del Comune di Monza, l'abbonato deve corrispondere alla Società Concessionaria il contributo di allacciamento vigente, continuando il pregresso rapporto contrattuale.

In caso di aggiunta di una nuova lampada sulla stessa tomba ad una già esistente, l'abbonato deve corrispondere tutti gli oneri di un nuovo allacciamento.

E' facoltà della Società Concessionaria concedere condizioni di favore per le lampade successive alla prima, installate sullo stesso manufatto funebre.

E' facoltà della Società Concessionaria concedere condizioni di favore o sconti per campagne promozionali volte ad incentivare l'adesione al servizio.

1.6 CORRISPETTIVI PER IL SERVIZIO

L'abbonato, per le prestazioni oggetto della Concessione, è tenuto ad effettuare i seguenti pagamenti:

- un contributo di allacciamento una tantum dovuto per l'attivazione e per ogni riattivazione di una lampada, e per ogni lampada oltre alla prima installato sullo stesso manufatto; in caso di eventuale successivo trasferimento in altra zona del Cimitero o in altro Cimitero del Comune di Monza, il contributo sarà dovuto solo qualora non sia già esistente l'allacciamento;
- un canone annuo di abbonamento al servizio;
- una tariffa giornaliera per lampade occasionali;
- una tariffa per la fornitura delle apparecchiature speciali per le lampade occasionali;

Tutti i prezzi, tariffe, canoni e spese vigenti sono quelli previsti dal Contratto di Concessione e dalle Condizioni Generali di Abbonamento e si intendono al netto dell'IVA e delle spese di esazione.

Le tariffe vengono aggiornate periodicamente con le modalità previste dal contratto di concessione e dal successivo art. 1.9.

Le tariffe superate vengono storicizzate con l'indicazione del periodo di validità delle stesse, sarà quindi sempre possibile risalire alla tariffa in vigore in qualsiasi periodo.

1.7 TARIFFE DI ALLACCIAMENTO

I cittadini che intendono usufruire del servizio devono corrispondere alla Società Concessionaria il contributo di allacciamento vigente al momento della richiesta.

Il contributo di allacciamento deve essere corrisposto per ogni nuovo allacciamento, per ogni riallacciamento per eventuale successivo trasferimento della stessa in altra zona del Cimitero o in altri Cimiteri del Comune di Monza e per l'aggiunta di ulteriori lampade sullo stesso manufatto funebre e in caso di modifica ad un impianto



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

esistente o di disattivazione temporaneo e successiva riattivazione, richieste dall'utente e, in ogni caso, per ogni riattivazione effettuata derivante da qualsiasi causa.

Restano esclusi dal contributo la fornitura di apparecchi decorativi e contenitori delle lampade, sia in bronzo che in qualsiasi altro materiale.

1.7.1 Tariffa di allacciamento tombe, loculi, ossari e cinerari

Il contributo di allacciamento comprende l'adduzione della linea fino all'apparecchio di proprietà dell'utente e la fornitura e installazione della lampadina.

1.7.2 Tariffa di allacciamento cappelle gentilizie, tombe di famiglia, sepolcreti, edicole funerarie, ecc....

Per le cappelle gentilizie, tombe di famiglia, sepolcreti, edicole funerarie ecc. il contributo di allacciamento è considerato per l'adduzione dell'energia elettrica all'ingresso del manufatto funebre: per tutti i lavori interni, l'importo è convenuto di volta in volta tra privato e Società Concessionaria.

La Società Concessionaria redige un preventivo per i lavori all'interno del manufatto, sulla base del listino Opere Edili della C.C.I.A.A. di Milano, ultima edizione pubblicata, e può iniziare i lavori esclusivamente dopo l'avvenuta approvazione da parte del richiedente.

1.8 TARIFFA DI ABBONAMENTO

L'abbonato per usufruire del servizio deve corrispondere alla Società Concessionaria il canone vigente previsto all'Art.8 del Capitolato di Concessione, aggiornato con le modalità previste dall'art. 1.9.

Il canone di abbonamento per lampada votiva comprende il consumo di energia elettrica, il ricambio gratuito delle lampadine bruciate, la sorveglianza e la manutenzione della rete.

Il canone di abbonamento deve essere pagato anticipatamente entro i 30 giorni successivi dalla scadenza della rata.

1.9 REVISIONE TARIFFE

Il prezzo di allacciamento e il canone di abbonamento si intendono annualmente e automaticamente rivalutati della percentuale calcolata in base agli indici ISTAT forniti dall'Ufficio Provinciale di Statistica riferiti agli indici nazionali dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, prendendo per base di partenza la data della delibera di affidamento della Concessione, rapportata di volta in volta al periodo di riferimento ed applicata sulle tariffe in vigore al momento della stipula del contratto.

Per quanto concerne l'aggiornamento della quota giornaliera per le lampade occasionali, della penale per ritardato pagamento, delle spese per ricerca anagrafica e del corrispettivo di concessione, essi saranno aumentati proporzionalmente al canone di abbonamento.

E' fatto comunque obbligo alla Società Concessionaria di comunicare, tramite lettera Raccomandata, al Comune, l'aggiornamento annuale. Trascorsi 30 giorni dal ricevimento da parte del Comune della comunicazione, la Società Concessionaria potrà applicare le nuove tariffe aggiornate. Quando si verifichi un aumento delle tariffe gli utenti avranno facoltà di disdire l'abbonamento anche al momento della richiesta di pagamento.

1.10 PAGAMENTO DEI CANONI

1.10.1 Modalità di pagamento dei canoni

I pagamenti sono regolati oltre che dalle regole contrattuali stabilite dal Comune, anche da altre informazioni definite dall'abbonamento stesso quali la data di attivazione del servizio, la modalità di pagamento, l'aggregazione di più utenti in un unico pagamento, ecc.

Periodicamente vengono emessi documenti contabili relativi al periodo di abbonamento in cui vengono dettagliate le voci di spesa per l'erogazione del Servizio Lampade Votive Elettriche.

Ogni bollettino è numerato per poter avere un riscontro nella fase di pagamento.

I bollettini possono essere stampati direttamente dalla Società Concessionaria o inviati tramite archivio elettronico alla Posta o agli Istituti Bancari per la stampa finale.

La Società Concessionaria, per la gestione della bollettazione e del rapporto telematico e telefonico con gli abbonati, per le esazioni dei canoni e per il recupero crediti può avvalersi di società terze eroganti tali servizi.

Al fine di concedere agli abbonati al servizio un' ampia possibilità di scelta la Società Concessionaria in fase di bollettazione attiva i seguenti metodi di pagamento.

- Ricevuta di pagamento liquidabile in contanti presso uno qualsiasi degli uffici della Società Concessionaria entro 30 giorni dalla scadenza della rata senza bisogno di alcun avviso di pagamento.



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

- Avviso di pagamento liquidabile in contanti presso uno qualsiasi degli uffici della Società Concessionaria entro 30 giorni dalla scadenza della rata con invio di un avviso di pagamento.
- Conto corrente postale pagabile presso un qualsiasi ufficio postale su tutto il territorio nazionale o liquidabile attraverso il Servizio Pagamento Bollettini On Line tramite Internet.
- Mav pagabile presso qualsiasi sportello bancario su tutto il territorio nazionale.
- Qualsiasi altra forma di pagamento telematica che la Società decida di attivare durante la durata della Concessione.

La scelta della tipologia di pagamento può essere modificata dall'abbonato in qualsiasi momento, previa formale comunicazione.

I documenti contabili conterranno oltre al canone annuale anche altre voci di addebito o di accredito relative a movimenti straordinari, come ad esempio, more per ritardato pagamento, recupero importi per modifica tariffe, addebiti per invio avvisi di pagamento, recupero spese postali e di ricerca anagrafica, accrediti per periodi di disattivazione della lampada votiva a causa di lavori, ecc.

Se un abbonato è intestatario di più abbonamenti all'interno dello stesso cimitero può richiedere o l'emissione di documenti contabili singoli o di un unico documento che aggrega tutti i rapporti di abbonamento.

Gli abbonati devono conservare gli attestati di pagamento per almeno cinque anni. Nel caso di contestazioni o reclami, la Società Concessionaria ha diritto di richiedere l'esibizione o gli estremi dell'ultimo attestato di pagamento, prima di attivare le procedure previste per la gestione del reclamo stesso.

Nel caso in cui l'abbonato erroneamente e di propria iniziativa effettui pagamenti anticipati non dovuti o superiori al dovuto, la Società Concessionaria provvede ad accreditare l'importo sulla partita contabile dell'abbonato nella prima emissione contabile successiva.

1.10.2 Registrazione pagamenti

La registrazione dei pagamenti effettuati dagli abbonati deve tenere conto dell'importo versato. Nel caso in cui l'importo versato sia in difetto viene emesso un movimento di addebito nella successiva bollettazione, se in eccesso viene creato un movimento di accredito. In caso di eventuale ritardo dei pagamenti verrà addebitato l'importo di morosità previsto all'Art. 7 delle Condizioni Generali di Abbonamento.

Periodicamente vengono controllati i pagamenti relativi ai documenti contabili emessi per individuare i casi di morosità e quindi attivare la gestione dei solleciti.

1.10.3 Addebiti straordinari

Eventuali spese, che dovessero sorgere tra un ciclo di bollettazione e l'altro, vengono registrate dalla Società Concessionaria in addebito all'abbonato e contabilizzate nella bollettazione successiva. Qualora le spese registrate superino la soglia del 50% del canone annuo di abbonamento, la Società Concessionaria emette un documento di pagamento straordinario.

1.10.4 Solleciti

Qualora un abbonato non effettuasse i versamenti dovuti, nei trenta giorni di tolleranza previsti dall'Art. 8 del Capitolato, la Concessionaria si fa comunque carico di inviare almeno un sollecito di pagamento, entro i 30 gg successivi alla data di scadenza della rata, prima di procedere alla disattivazione dell'utenza.

1.10.5 Disattivazione dell'utenza

Trascorsi i 60 gg. successivi alla data di scadenza della rata ed effettuato un sollecito di pagamento, la Società Concessionaria provvede alla disattivazione dell'utenza senza ulteriore preavviso.

1.10.6 Riattivazione dell'utenza

Per la riattivazione dell'utenza, a seguito di sospensione per morosità, l'abbonato deve saldare i debiti pregressi e pagare nuovamente gli oneri previsti dal Contratto di Concessione (contributo di allacciamento, ecc.), anche nel caso in cui la persona richiedente il nuovo allacciamento fosse soggetto diverso dal vecchio abbonato.

1.10.7 Situazione contabile degli abbonati

Per ogni abbonato viene tenuta aggiornata la partita contabile relativa a tutte le bollettazioni effettuate e a tutti i pagamenti registrati, in modo da poter fornire agli abbonati che ne facciano richiesta, tutti i possibili chiarimenti relativi ai movimenti contabili.



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

1.11 MODIFICHE ANAGRAFICHE

Su richiesta dell'abbonato è possibile modificare alcuni dati del rapporto di abbonamento.

Gli abbonati hanno l'obbligo di comunicare alla Società Concessionaria, nelle forme previste dal presente articolo, eventuali cambiamenti di indirizzo, di modalità di pagamento o di generalità delle persone titolari dell'abbonamento. La Società Concessionaria, ai sensi dell'Art. 6 delle Condizioni Generali di Abbonamento, può richiedere il rimborso delle spese sostenute per la ricerca anagrafica del nuovo indirizzo, quali spese telefoniche, postali o di accesso agli Uffici Anagrafe del Comune di residenza.

Le modifiche di indirizzo potranno essere inoltrate anche telefonicamente o tramite Internet, mentre per le modifiche relative alle generalità dell'abbonato, vale quanto già espresso all'Art. 1.4 Subentri e volture.

Tutte le modifiche vengono registrate in archivio storico informatico.

1.12 OMISSIS

1.13 TRATTAMENTO DEI DATI

Il trattamento dei dati personali forniti dall'abbonato avviene nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 196/2003, in materia di tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali e successive modifiche e integrazioni, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza.

La riservatezza dei dati è garantita dal Sistema Informatico della Società Concessionaria tramite il controllo degli accessi alla procedura in base a Login e Password che sono attivati dal Responsabile della Procedura per gli operatori che dovranno utilizzarla.

2. SERVIZI E INFORMAZIONI AI CITTADINI

2.1 UFFICI DELLA SOCIETÀ CONCESSIONARIA

... OMISSIS

La Società Concessionaria mantiene aperto al pubblico Ufficio presso il Cimitero Centrale con i seguenti orari di apertura e chiusura:

Da lunedì a sabato dalle 9.00 alle 13.00.

In particolari occasioni, ad esempio la Ricorrenza dei Defunti, gli orari di apertura possono essere estesi in accordo con il Settore Servizi Cimiteriali.

2.2 GESTIONE DELLE INFORMAZIONI

2.2.1 OMISSIS

2.2.2 Informazioni agli abbonati

La Società Concessionaria fornisce agli abbonati al servizio tutte le informazioni relative al rapporto d'abbonamento, ai pagamenti, alla loro posizione contabile, ad eventuali reclami e alle procedure relative, alle disdette e in generale tutte le informazioni attinenti al servizio, tramite l'accesso agli sportelli della Società Concessionaria, telefonicamente e tramite il sito Internet della stessa.

In fase di ricostruzione degli impianti e di avviamento del servizio, la Società Concessionaria invierà a tutti i precedenti aderenti per i quali il Comune abbia fornito i dati anagrafici degli abbonati e quelli relativi alle singole utenze una comunicazione relativa alla tempistica di avviamento del servizio, alle modalità di ricostruzione degli impianti e la conferma dell'adesione al servizio.

Qualsiasi comunicazione scritta con l'abbonato viene registrata tramite il protocollo informatico, anche ai fini di stabilire i termini di ricevimento, in modo da tenere traccia delle comunicazioni intervenute e quindi dell'evolversi del rapporto di abbonamento.

2.2.3 OMISSIS



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

2.3 DIVULGAZIONE DEL REGOLAMENTO E DELLE CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

Il presente Regolamento deve intendersi parte integrante di ogni rapporto di abbonamento senza che ne occorra la materiale trascrizione, salvo il diritto dell'abbonato di avere copia gratuita dell'estratto relativo alle clausole attinenti il rapporto di abbonamento, che viene consegnata unitamente alle Condizioni Generali di Abbonamento, all'atto della stipulazione della richiesta di allacciamento o comunque quando ne faccia richiesta.

Nell'ufficio della Società Concessionaria deve essere esposta copia del presente regolamento unitamente agli allegati nonché copia delle Condizioni Generali di Abbonamento ed il listino prezzi vigente, oltre all'organigramma aziendale.

3. PERSONALE

3.1 STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Società Concessionaria definisce in un organigramma la struttura aziendale con riferimento alle posizioni gerarchiche e funzionali del personale.

L'organigramma viene reso pubblico mediante apposizione in apposita bacheca all'interno degli Uffici della Società Concessionaria.

3.2 ORGANIZZAZIONE DEL PERSONALE

La Società Concessionaria si avvale di personale con ottime qualità morali, educato e rispettoso sia nei confronti dei cittadini sia nei confronti dei dipendenti del Comune di Monza o di altre ditte che svolgano attività all'interno dei cimiteri.

Il personale addetto, sia impiegatizio che operaio, deve indossare una divisa decorosa ed idonea all'attività svolta. Ogni dipendente deve esporre un cartellino riportante il nome della Società Concessionaria e le proprie generalità.

La Società Concessionaria vigila affinché il proprio personale mantenga sempre un atteggiamento consono al particolare luogo di lavoro.

... OMISSIS

Tutto il personale addetto alle informazioni, al supporto ed alla ricezione diretta dei reclami deve essere sempre identificabile e deve essere opportunamente formato allo svolgimento di tali compiti.

3.3 CLAUSOLE SOCIALI

La Società Concessionaria deve osservare e far rispettare tutte le norme di legge contenute nei contratti collettivi vigenti in materia di trattamento economico, normativo e previdenziale dei lavoratori dipendenti, nonché tutto quanto previsto nelle Condizioni Generali di Abbonamento, nel presente Regolamento e in particolare nel Codice di Comportamento, nell'ultima revisione adottata dalla Società Concessionaria, quale elemento del Sistema di Qualità Aziendale.

3.4 SICUREZZA DEL LUOGO DI LAVORO – DANNI A TERZI

In ottemperanza e garantendo il rispetto della normativa vigente, ed in particolare del D.L. 81/2008 s.m.e.i. la Società Concessionaria assume ogni responsabilità inerente la sicurezza del luogo di lavoro per tutti i servizi, le opere e le forniture inerenti la Concessione, nei confronti del personale dipendente e applica i comportamenti occorrenti a un'efficace prevenzione degli infortuni sul lavoro e di incidenti nei confronti del proprio personale e di terzi in genere.

La Società Concessionaria assume ogni responsabilità anche nei confronti dei terzi per i danni che dovessero derivare, oltre che dall'attività svolta, dalla cattiva conservazione dei luoghi e delle opere esistenti in ambito cimiteriale imputabili ad inosservanza degli obblighi derivanti dal Capitolato di Concessione nonché dagli altri atti ad esso connessi.

... OMISSIS



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

4. GESTIONE DELLA MANUTENZIONE

4.1 GESTIONE GUASTI

La sorveglianza degli impianti da parte degli addetti della Società Concessionaria viene fatta tenendo conto della suddivisione del Cimitero per aree servite da ogni stazione di trasformazione. E' stabilita una pianificazione a rotazione per il controllo capillare delle singole utenze.

La pianificazione è effettuata annualmente in funzione del numero di utenza di ogni area.

Il piano di manutenzione programmata stabilisce le modalità di intervento e di controllo delle criticità dell'impianto verificando in particolare lo stato dei quadri e della singola area.

Parziali spegnimenti degli impianti elettrici cimiteriali verranno rilevati dal sistema di telecontrollo degli impianti.

L'abbonato deve segnalare con tutte le modalità già indicate, gli eventuali guasti, dallo stesso riscontrati.

La Società Concessionaria al ricevimento della segnalazione, compila apposito modulo dal quale si rileva il momento della richiesta e l'esecuzione dell'intervento di ripristino.

La Società Concessionaria deve garantire la riparazione di guasti, secondo le tipologie degli stessi, entro 1 giorno lavorativo.

4.2 SOSPENSIONE MOMENTANEA DELL'EROGAZIONE DI CORRENTE

La Società Concessionaria, ogni qualvolta ci siano lavori eseguiti dalla stessa, dal Comune o da terze ditte, garantisce di mettere in atto tutti i possibili accorgimenti per evitare interruzioni di erogazione della corrente o per ridurre al minimo possibile tali sospensioni.

Quando ciò non risulti possibile ed in caso di interruzione prolungata, la Società Concessionaria provvede a segnalare la sospensione momentanea dell'erogazione ai cittadini apponendo dei cartelli informativi nelle aree interessate.

Qualora l'erogazione del servizio venga sospesa, salvo quanto previsto al paragrafo precedente relativamente alla gestione dei guasti, per un tempo superiore ad un mese la Società Concessionaria provvede ad accreditare all'abbonato, con le modalità previste al punto 1.10.1 del presente Regolamento, l'importo corrispondente al periodo non usufruito.

Nell'ipotesi di lavori che non permettano l'immediata estensione o ripristino della rete elettrica, i termini di decorrenza dei tempi per l'attivazione di nuove utenze inizieranno dal momento in cui sarà possibile attivare o riattivare il servizio.

La Società Concessionaria ha l'obbligo di avvertire subito gli Uffici Comunali competenti, ove abbia conoscenza di inconvenienti, ad essa non imputabili, che impediscano il regolare svolgimento del servizio.

- Malgrado la segnalazione fatta, la Società Concessionaria deve, sempre nell'ambito della normale esecuzione delle prestazioni che le competono, adoperarsi, per quanto possibile, affinché il servizio abbia il suo regolare decorso.

4.3 OMISSIS

4.4 OMISSIS

5. DIRITTO DI ACCESSO

Il diritto di accesso agli atti ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dalla legge 7 agosto 1990 n. 241 e dal DPR 27 giugno 1992, n. 352 e dal DPR 184/2006 in quanto applicabili, viene disciplinato come di seguito specificato.

5.1 SOGGETTI ATTIVI

E' titolare del diritto di accesso agli atti chiunque vi abbia un interesse personale e concreto per la tutela di situazioni giuridicamente rilevanti.

5.2 SITUAZIONI GIURIDICAMENTE RILEVANTI

Ai fini dell'esercizio del diritto di accesso, si considerano situazioni giuridicamente rilevanti quelle che attengono a diritti soggettivi, interessi legittimi ed interessi pubblici o diffusi.



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

5.3 DOCUMENTI ACCESSIBILI E MODALITÀ DI ACCESSO

5.3.1 Nozione di documento

Sono soggetti alla disciplina del diritto di accesso i documenti amministrativi. E' considerato documento amministrativo ogni rappresentazione grafica fotocinematografica, elettromagnetica o di qualunque altra specie del contenuto di atti anche interni prodotti dalla Società Concessionaria o comunque utilizzati ai fini dell'attività amministrativa.

Gli atti interni accessibili sono quelli che formano parte essenziale della procedura di emanazione del documento amministrativo.

5.3.2 Documenti accessibili a tutti

Il diritto di accesso è sempre possibile per gli atti soggetti a pubblicazione su Albo Pretorio dell'Ente Concedente, nonché per gli atti soggetti ad altre forme di pubblicità, comprese quelle attuabili mediante strumenti informatici elettronici e telematici.

5.3.3 Documenti accessibili agli interessati, procedimento e modalità

Per esercitare il diritto di visione e l'estrazione di copia dei documenti amministrativi non soggetti a pubblicazione, occorre promuovere istanza secondo le modalità di cui ai seguenti articoli.

5.3.4 Accesso informale

Il diritto di accesso si esercita in via informale mediante richiesta all' ufficio centrale della Società Concessionaria. L'interessato deve indicare gli estremi del documento oggetto della richiesta, ovvero gli elementi che ne consentano l'individuazione, specificare e, ove occorra, comprovare l'interesse connesso all'oggetto della richiesta; far constatare la propria identità e, ove occorra, i propri poteri rappresentativi.

La richiesta, esaminata immediatamente e senza formalità, è accolta mediante esibizione del documento, estrazione di copie, ovvero altra modalità idonea.

5.3.5 Accesso formale

Qualora non sia possibile l'accoglimento immediato della richiesta in via informale, ovvero sorgano dubbi sulla legittimazione del richiedente, sulla sua identità, sui suoi poteri rappresentativi, sulla sussistenza dell'interesse all'accesso alle informazioni e alle documentazioni o sulla accessibilità del documento, il richiedente è invitato contestualmente a presentare istanza formale.

Al procedimento di accesso formale si applicano le disposizioni contenute nel comma 2 dell'art. 7 della Legge 241/90.

Al di fuori dei casi indicati al punto precedente, il richiedente può sempre presentare richiesta formale, di cui l'ufficio è tenuto a rilasciare ricevuta.

Il procedimento di accesso deve concludersi nel termine di 30 giorni (decorrenti dal ricevimento della richiesta da parte della Società Concessionaria) a norma dell'art. 25, 4° comma, della Legge 7 agosto 1990, n. 241.

Ove la richiesta sia irregolare o incompleta, la Società Concessionaria è tenuta a darne comunicazione al richiedente con raccomandata con avviso di ricevimento od altro mezzo idoneo ad accertare la ricezione. Il termine del procedimento è interrotto fino al ricevimento da parte della Società Concessionaria della richiesta perfezionata.

5.3.6 Modalità di visione

L'atto di accoglimento della richiesta di accesso contiene l'indicazione dell'ufficio presso cui rivolgersi, nonché di un congruo periodo di tempo, comunque non inferiore a quindici giorni, per prendere visione dei documenti o per ottenerne copia.

L'esame dei documenti avviene presso l'ufficio indicato nell'atto di accoglimento della richiesta, nelle ore di apertura dell'ufficio al pubblico, alla presenza di personale addetto. L'esame dei documenti è gratuito. E' vietato asportare i documenti dal luogo presso cui sono dati in visione, tracciare segni su di essi o comunque alterarli in qualsiasi modo. L'esame dei documenti è effettuato dal richiedente o da persona da lui incaricata in modo formale, con l'eventuale accompagnamento di altra persona di cui vanno specificate le generalità, che devono essere poi registrate in calce alla richiesta.

5.3.7 Rilascio copia di documenti



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

La copia dei documenti è rilasciata subordinatamente al pagamento degli importi dovuti per i costi di riproduzione nonché per i diritti di ricerca e di visura.

5.3.8 Differimento

L'accesso ai documenti richiesti può essere differito sino a quando la conoscenza di essi possa impedire o gravemente ostacolare lo svolgimento dell'azione amministrativa od anche solo comprometterne il buon andamento.

5.4 DOCUMENTI ESCLUSI DALL' ACCESSO

5.4.1 Categorie di atti aziendali non accessibili

Non sono soggetti all'accesso gli atti della Società Concessionaria che non hanno natura amministrativa ed in particolare:

- a) gli atti relativi alla istituzione, allo svolgimento ed alla cessazione del rapporto di lavoro del personale dipendente;
- b) gli atti relativi al rapporto d'abbonamento di terzi;
- c) i contratti di diritto privato con i terzi;
- d) gli atti giudiziari;
- e) le procedure interne di gestione;
- f) gli atti che costituiscono know-how aziendale.

Salvo quanto stabilito dal successivo art. 6.4.2, è facoltà della Società Concessionaria consentire l'accesso agli atti di cui al comma precedente, quando l'interesse aziendale a rendere conoscibili tali atti prevalga su quello della riservatezza inerente la propria attività di impresa e sempre che non sussista alcuna lesione di diritti di terzi.

5.4.2 Criteri e casi di esclusione

Sono esclusi dall'accesso i documenti di cui agli artt. 24 della Legge n. 241/90 e 8 del D.P.R. 352/92, ed in particolare i documenti amministrativi concernenti la vita privata o la riservatezza di persone fisiche, di persone giuridiche, gruppi, imprese e associazioni, con particolare riferimento agli interessi epistolari, sanitario, professionale, finanziario, industriale e commerciale di cui siano in concreto titolari, ancorché i relativi dati siano stati forniti alla Società Concessionaria dagli stessi soggetti cui i medesimi si riferiscono.

Ai sensi del precedente comma, sono comunque sottratti al diritto di accesso:

- a) i documenti inerenti l'organizzazione economica, commerciale e fiscale dell'impresa;
- b) i pareri professionali, progetti, consulenze tecniche;
- c) i progetti aziendali di sviluppo e ricerca;
- d) gli atti che costituiscono il sistema informatico ed informativo aziendale.

Deve essere in ogni caso garantita ai richiedenti la visione degli atti dei procedimenti amministrativi la cui conoscenza sia necessaria per curare o per difendere i loro stessi interessi giuridici.

6. PUBBLICA TUTELA – GESTIONE RECLAMI

6.1 FINALITÀ DELLA TUTELA

La Società Concessionaria riconosce come suo impegno prioritario la costante verifica della adeguatezza delle prestazioni offerte ed il miglioramento degli standard qualitativi delle stesse. A questi fini si avvale della

collaborazione degli abbonati ai suoi servizi e dei cittadini, ai quali il presente regolamento riconosce due livelli di tutela.

6.2 SOGGETTI CHE POSSONO CHIEDERE LA TUTELA

La tutela può essere richiesta da qualsiasi abbonato ai servizi erogati dalla Società Concessionaria o dal semplice cittadino.

6.3 AMBITO DI APPLICAZIONE

La tutela si esplica mediante il diritto dei soggetti di cui all'art. 7.2 di presentare osservazioni o reclami contro gli atti della Società Concessionaria o i comportamenti dei suoi dipendenti che negano o limitano il diritto alla fruibilità delle prestazioni o pongano in essere comportamenti lesivi del rispetto umano e dei diritti dell'abbonato come cittadino.



SAIE S.r.l. – via Manzoni, 57 – 21020 Casciago (VA) – Tel. 0332.825310 – Fax 0332.225511
Partita I.V.A. e Codice Fiscale 00511040123

6.4 STRUMENTI DELLA TUTELA

La tutela degli abbonati nell'ambito della erogazione dei servizi viene garantita tramite:

- gli uffici della Società Concessionaria (primo livello di tutela);
- Comitato di Vigilanza (secondo livello di tutela).

6.5 MODALITÀ CON CUI È RICHIESTA LA PUBBLICA TUTELA

La tutela può essere richiesta dai soggetti aventi diritto tramite:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Società Concessionaria tramite posta, posta elettronica o fax;
- apposito modello disponibile presso gli uffici o scaricabile dal sito Internet. Il modello dovrà essere sottoscritto dall'abbonato. Gli operatori degli uffici assisteranno l'abbonato nella compilazione del modello;
- mediante segnalazione telefonica agli uffici della Società Concessionaria.

Le segnalazioni ed i reclami anonimi non vengono tenuti in considerazione.

Ai fini di una agevole soluzione, la persona che inoltra la segnalazione o il reclamo deve fornire tutte le informazioni necessarie all'evasione della pratica. In particolare deve fornire i propri dati anagrafici, il proprio indirizzo e recapito telefonico, nonché, se già attivati, le informazioni relative al rapporto di abbonamento e ai dati relativi all'utenza.

La segnalazione di un guasto non è classificata reclamo se non a seguito di ripetuta segnalazione e di mancato intervento da parte della Società Concessionaria.

6.6 TERMINI DI RICHIESTA DELLA TUTELA

Il reclamo o la segnalazione devono essere inoltrati entro 30 gg. dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza del disservizio.

Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine se il ritardo è validamente giustificato.

6.7 PROCEDURE PER L'INOLTRO DEI RECLAMI RACCOLTI PRESSO GLI UFFICI DELLA SOCIETÀ CONCESSIONARIA

In base alla segnalazione raccolta l'operatore procede a:

- a) risolvere il problema immediatamente o entro 3 gg lavorativi se possibile, nel caso in cui il reclamo sia di facile ed immediata risoluzione;
- b) attivare il processo di istruttoria e rispondere al richiedente entro 15 gg lavorativi.

Qualora per l'istruttoria i 15 giorni di cui sopra non risultassero sufficienti perché il reclamo, pur essendo di non complessa soluzione richiede l'acquisizione di pareri o di elementi vari, la stessa deve essere conclusa entro 30 giorni dal ricevimento del reclamo. Solo se l'istruttoria e la relativa risoluzione del reclamo richiedono un tempo superiore ai 30 giorni, è necessario dare comunicazione scritta all'abbonato. La comunicazione deve riportare i motivi del ritardo, il termine entro il quale si prevede la definizione del reclamo, il nome dell'operatore incaricato di seguire la pratica, indicazioni per richiedere ulteriori informazioni.

La lettera di risposta al soggetto che ha presentato istanza è sottoscritta dai responsabili delle singole funzioni a ciò delegati.

Se la segnalazione non riguarda il servizio ricevente essa viene inoltrata entro 3 giorni lavorativi al servizio competente che provvede ad istruire e concludere il procedimento relativo al reclamo entro i termini di cui ai commi 1 e 2.

In tutti i casi di cui sopra, copia del reclamo e della relativa definizione deve essere trasmessa al Servizio Qualità della Società Concessionaria con cadenza mensile, affinché il settore possa monitorare costantemente i reclami e verificare la corretta applicazione della relativa procedura.

Copia della risposta deve essere inviata per conoscenza ai responsabili del settore ove il disservizio si è verificato.