



# LA CARTA DEI SERVIZI

---

L'A.N.E.I.L.V.E.

è l'unica associazione rappresentativa a livello nazionale delle imprese esercenti gli impianti elettrici votivi nei cimiteri.

Sorta a Firenze nel 1963 ha successivamente trasferito la sede a Roma aderendo alla CONFARTIGIANATO presso la quale ha la sua sede, in Via San Giovanni in Laterano, n.152.

Le imprese associate, selezionate per professionalità e capacità organizzativa nel campo dell'impiantistica elettrica cimiteriale, gestiscono in regime di concessione amministrativa il servizio pubblico di illuminazione elettrica votiva presso i cimiteri comunali provvedendo alla progettazione, costruzione, manutenzione dell'impianto elettrico ed all'erogazione del relativo servizio ai cittadini utenti.

## LA 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

### Le Fonti

---

Il documento base che stabilisce i principi cui attenersi per la redazione e gestione dei Servizi pubblici locali è il D.P.C.M. del 27.01.1994:

Esso stabilisce:

- che “ sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona ..., alla sicurezza della persona ...”
- che “ i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto”
- che “i soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati .... “prevedono procedure di reclamo dell'utente

circa la violazione dei principi sanciti nella carta dei servizi e danno ad esse piena pubblicità”

- che “ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art.20 del D.L. 3.2.1993, n.29...un ufficio interno di controllo”

## **La Carta dei Servizi ANEILVE**

---

La Carta dei Servizi della A.N.E.I.L.V.E. intende dare concreta attuazione ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

Le imprese aderenti alla ANEILVE, nella loro qualità di concessionari di un servizio pubblico a domanda individuale, sottoscrivono la Carta dei Servizi della Associazione e assumono l'obbligo di adottarla integralmente in nome e per conto del Comune concedente. Rispettano, in particolare, le regole riguardanti i rapporti fra utenti e Amministrazione Locale garantendo il rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva Del Presidente del Consiglio.

La Carta dei Servizi ha come obiettivo fondamentale:

- adottare regole certe per ridurre al minimo le conseguenze disagevoli 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, laddove necessario, gli standard attuali;

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

I soggetti destinatari sono:

- i singoli utenti
- le amministrazioni concedenti
- le imprese di gestione
- le altre associazioni di categoria ( A.N.C.I.)
- le associazioni di tutela dei consumatori.

## **Pubblicazione e revisione**

---

L'ANEILVE assumerà adeguate iniziative per portare a conoscenza di tutti gli interessati la Carta dei Servizi da essa adottato assicurandone la più ampia diffusione attraverso:

- la propria sede centrale;
- le sedi periferiche delle imprese aderenti;
- la consegna formale della Carta dei Servizi alle Amministrazioni, alle associazioni dei consumatori, alle organizzazioni di categoria (A.N.C.I.);
- l'inserimento sul sito internet della Associazione: [www.aneilve.com](http://www.aneilve.com);
- la predisposizione e la consegna, su richiesta, di supporti informatici.

Al fine di garantire il costante adeguamento della attività delle imprese aderenti alle esigenze delle Amministrazioni locali, la

Carta, in vigore dalla data della sua approvazione da parte del Consiglio Nazionale, verrà aggiornata di norma ogni due anni. E' inoltre intendimento della ANEILVE progettare specifici seminari per i responsabili delle imprese erogatrici e degli addetti ai contatti con il pubblico.



## **PRINCIPI FONDAMENTALI**

---

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.

La gestione deve essere svolta da soggetti qualificati e in possesso di requisiti tecnici e professionali.

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. 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

La carta dei servizi si ispira ai seguenti principi:

### *Eguaglianza*

Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'accesso al servizio devono ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini.

L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

### *Imparzialità*

E' obbligo del Gestore ispirare le proprie mansioni a criteri di imparzialità nei confronti degli utenti.

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.

Tutte le lampade poste sulle tombe devono essere alimentate dalla stessa tensione; e gli impianti devono avere le stesse

caratteristiche tecniche funzionali a salvaguardia delle norme di sicurezza e dell'estetica sepolcrale.

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.

### *Continuità*

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.

I gestori, in caso di disservizio o di installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assumono tutte le responsabilità, civili e penali,

La regolarità è garantita dal disciplinare di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.

Nei casi di interventi di manutenzione che comportano l'interruzione del servizio sarà data idonea informazione all'utente mediante specifici avvisi.

L'istruttoria o la normativa di gestione deve prevedere anche il rimborso o il risarcimento all'utente qualora il servizio non venga espletato in conformità alle regole contrattuali.

## **Diritto di scelta**

---

I Gestori hanno diritto di esclusiva del servizio di lampade comunque alimentate elettricamente nell'impianto di pertinenza cimiteriale.

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.

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 previsti dalla L.5.3.1990 n.46 e del regolamento di attuazione D.P.R.6.12.1991 n. 447;

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**

---

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ivi comprese le norme di sicurezza degli impianti e della distribuzione di energia.

Il diritto di accesso è disciplinato dalle norme di cui alla legge 7 Agosto 1990 n. 241.

L'utente può formulare in forma scritta proposte, memorie, osservazioni o suggerimenti atti al miglioramento del servizio. 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**

---

I Gestori sono tenuti:

- ad 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;

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

---

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.

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 standards di qualità informando adeguatamente l'Ente concedente sui risultati conseguiti

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.

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 Capitolato d'onori.



## **IL RAPPORTO CON L'UTENTE**

---

Le Ditte Associate si impegnano a garantire la comunicazione, mediante idonea esposizione al pubblico, delle seguenti condizioni, approvate dal Comune e facenti parte del Capitolato Generale

- Art.1 La domanda di abbonamento deve essere effettuata dall'utente prima di installare l'impianto o presso la Concessionaria, o telefonicamente oppure presso i suoi incaricati;
- Art.2 La durata dell'abbonamento non può essere inferiore ad una anno consecutivo e la sua decorrenza viene stabilita dal Concessionario dopo l'effettuazione dell'allacciamento. Il contratto si intende rinnovato di anno in anno per tacito consenso. L'eventuale disdetta del servizio da parte dell'utente deve essere notificata al Concessionario almeno tre mesi prima della scadenza del canone di abbonamento.
- Art.3 L'importo dell'abbonamento per ogni lampada ad accensione continua e del canone di allacciamento viene fissato dalla Autorità Comunale su proposta della Ditta Concessionaria.
- Art.4 Il pagamento dell'importo che verrà inviato dal Concessionario tramite bollettino può essere effettuato presso qualsiasi Ufficio P.T. o direttamente presso la Concessionaria o suo incaricato.
- Art.5 Nell'eventualità che l'utente risulti insolubile o irreperibile o altro, il Concessionario potrà sospendere il servizio senza alcun diritto dell'abbonato di pretendere rimborsi o danni. Scaduto il termine di pagamento,

stampato sull'avviso, per ogni giorno di ritardo, verrà applicata un'indennità di mora.

- Art.6 Il ripristino della corrente, tolta per disdetta, morosità o danni causati dall'utente, comporterà il pagamento anticipato del contributo di allacciamento, delle rate dovute e non pagate e di eventuali spese arretrate.
- Art.7 E' vietato agli utenti asportare o cambiare le lampadine, le quali saranno di unico tipo, tensione e potenza adatte all'impianto; esse saranno fornite esclusivamente dal Concessionario. E' altresì vietato modificare o manomettere l'impianto; esso viene eseguito esclusivamente dal Concessionario, che ne assume l'esercizio, la manutenzione e l'assistenza per tutta la durata della concessione.
- Art.8 L'utente è tenuto a comunicare con sollecitudine al Concessionario ogni variazione riguardante intestazione dell'utenza, cambio di indirizzo, eventuali esumazioni onde evitare disguidi postali e conseguente sospensione dell'energia elettrica per insolvibilità.
- Art.9 La ditta non assume responsabilità per eventuali interruzioni dipendenti dal fornitore della corrente (ENEL) per danni o guasti causati da forza maggiore, per calamità naturali, per riparazioni alla rete ed in genere, per fatto di terzi.

## **REGOLE COMPORTAMENTALI E PROCEDURE DI ADESIONE**

---

### ***Finalità***

La Carta dei Servizi ANEILVE contiene norme dirette a qualificare l'attività delle imprese secondo principi di correttezza professionale, risponde all'esigenza di fornire garanzia di trasparenza ed informazione sul servizio prodotto ed è diretta a stimolare la crescita professionale della categoria e la comunicazione fra gli erogatori del servizio e i loro referenti pubblici e privati.

### ***Adesione***

#### *Richiesta di adesione*

L'adesione alla carta dei servizi ANEILVE è libera e volontaria e l'impresa che intende aderire alla Carta dei Servizi inoltra apposita richiesta al Consiglio Nazionale della ANEILVE, il quale, compiute le verifiche ritenute necessarie, comunica alla stessa l'accettazione della richiesta o il rigetto motivato della medesima. Contestualmente alla comunicazione l'impresa viene invitata alla sottoscrizione dell'atto di adesione.

#### *Atto di sottoscrizione*

L'Impresa sottoscrive l'atto di adesione che rimane agli atti del Consiglio Nazionale che rilascerà apposito atto scritto.

In particolare, la sottoscrizione libera e volontaria dell'atto di adesione implica l'accettazione delle sanzioni previste per il mancato adempimento alle prescrizioni ed applicate secondo la procedura prevista da apposito regolamento interno.

La certificazione di adesione ha come effetto la facoltà dell'impresa di utilizzarla in ogni forma che sarà ritenuta opportuna per garantire la massima conoscenza e conoscibilità da parte delle amministrazioni pubbliche e dei privati utilizzatori del servizio

## ***RAPPORTI FRA COLLEGHI***

### *Correttezza*

L'impresa deve improntare tutta la sua condotta a lealtà e correttezza nei confronti delle altre imprese del settore.

Deve astenersi dall'esprimere apprezzamenti negativi sulla professionalità e sulla attività di un'altra impresa concorrente.

### *Comunicazione*

Costituisce forma di concorrenza sleale proporsi sistematicamente, o anche occasionalmente, con remunerazioni manifestante sperequate rispetto a quelle comunemente applicate nel settore.

## ***SANZIONI***

Le sanzioni per il mancato rispetto delle norme di cui alla carta dei servizi sono improntate al principio della gradualità e rispondono all'esigenza di garantire l'applicazione del medesimo al fine di preservare l'immagine della categoria e di tutelare gli interessi delle pubbliche amministrazioni e degli utenti.

### *Sanzioni associative*

Le sanzioni di carattere associativo sono stabilite in:

- Censura scritta;
- Sospensione
- Espulsione
- L'applicazione delle sanzioni è progressiva

### *Sanzioni di rilevanza categoriale*

Le sanzioni più gravi sono stabilite in relazione alla natura della violazione dei principi della carta dei servizi ed alla gravità della violazione stessa.

Esse comportano la comunicazione all'ANCI, alle Associazioni dei Consumatori ed alle Amministrazioni comunali a livello territoriale locale, provinciale, regionale della avvenuta erogazione della sanzione.

(Allegato alla carta dei servizi ANEILVE)

## **MODULO DI RECLAMO**

---

Gentile Signora/Egregio Signore

Questo modulo è a sua disposizione qualora ritenga che il Gestore del Servizio non abbia rispettato quanto contenuto nella Carta dei Servizi ANEILVE.

Potrà così tutelare i suoi diritti e segnalare suggerimenti volti a migliorare la qualità del servizio.

### **GENERALITA' UTENTE**

Cognome : .....

Nome : .....

Tel. : .....

Fax : .....

e-mail : .....

Indirizzo : .....  
.....  
.....

Riferimenti Utenza .....

I dati personali raccolti mediante il presente modulo sono trattati dal gestore al solo scopo di dare seguito al reclamo. I dati sono conservati su supporto cartaceo e/o informatico.

Responsabile del trattamento dei dati:

Sig. ....

**MOTIVO DEL RECLAMO**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

**SUGGERIMENTI**

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

Data

Firma

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_