





# INDICE

---

04	Perchè una carta dei servizi	12	I principi fondamentali
05	L'azienda	14	Tempi di erogazione del servizio
06	Le nostre agenzie	15	A.Se.F. per i cittadini
09	I nostri servizi	17	Piani di miglioramento
10	Servizi su richiesta	18	Garanzie e rimborsi
11	Servizi accessori	19	Suggerimenti e reclami

# PERCHÈ UNA CARTA DEI SERVIZI

---

Da oltre un secolo A.Se.F. è presente come azienda pubblica nel settore dei trasporti e delle onoranze funebri, con il compito di fornire servizi di elevata qualità a prezzi che costituiscano un calmiera del mercato operando, in tutte le fasi, con la massima chiarezza e trasparenza a tutela della Clientela.

Proprio nell'ottica della trasparenza e del costante miglioramento, A.Se.F., da tempo, ha istituito la **CARTA DEI SERVIZI** per portare a conoscenza del Cittadino ogni dettaglio circa le proprie prestazioni, nonché l'impegno, la professionalità e la sensibilità profusi nell'adempimento della missione aziendale.

La Carta dei Servizi è disponibile presso tutte le nostre Agenzie, dove gli incaricati possono illustrarla ed è visionabile sul nostro sito Internet: [www.asef.it](http://www.asef.it).

Al momento della conclusione del contratto, ne viene consegnata una copia. I contenuti di questa Carta dei Servizi sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori riunite nella Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova (l'elenco delle Associazioni è consultabile sul sito del Comune di Genova).

Responsabile dell'applicazione della presente Carta dei Servizi è il Dirigente Procuratore Luciano Dolcetti.



# L'AZIENDA

---

A.Se.F. S.r.l. – Azienda Servizi Funebri del Comune di Genova - è una Società a Responsabilità Limitata con Socio Unico il Comune di Genova.

Essa deriva dalla trasformazione dell'Azienda Speciale, costituita nel 2001, a sua volta subentrata all'Azienda Trasporti Funebri del Comune di Genova (A.T.F.), in attività da inizio Novecento.

A.Se.F. può contare sull'attività di circa 90 dipendenti che, con la loro professionalità, consentono di fornire servizi di qualità, garantendo cortesia e gentilezza, con particolare attenzione alle specifiche esigenze della propria Clientela.

## - DIREZIONE

Via I. Frugoni 25 A 16121 Genova  
Tel. 010 2915209  
direzione@asef.it

## - CENTRALE OPERATIVA

attiva 24 h su 24  
Via I. Frugoni 59r 16121 Genova  
Tel. 010 2915108

## - NUMERO VERDE



# LE NOSTRE AGENZIE

---

Servizi e forniture possono essere richiesti tutti i giorni (compreso i festivi):

- 24 h su 24 al **numero verde 800550755**
- 24 h su 24 al numero 010 2915108
- presso le nostre agenzie in orario di ufficio

Dalle ore 07 alle ore 24, inoltre, è sempre a disposizione della Clientela il nostro personale specializzato nella definizione di ogni dettaglio del servizio funebre (vestizione, cofani ed accessori, addobbi floreali, necrologi, manifesti, trasporto, funzione religiosa, cimitero, ecc.).



# LE NOSTRE AGENZIE

---

## CENTRO

**Piazza Savonarola 2A**  
(Palazzo Anagrafe)  
PARCHEGGIO RISERVATO

**Tel:** 010 2915501/2/3  
**Fax:** 010 2915597  
**E-mail:** savonarola@asef.it

**Via I. Frugoni 57r**  
(Adiacenze Ospedale Galliera)  
AMPIO PARCHEGGIO RISERVATO

**Tel:** 010 2915104  
**Fax:** 010 2915196  
**E-mail:** frugoni@asef.it

## LEVANTE

**Corso Europa 49-51n**  
(Adiacenze Ospedale San Martino)  
PARCHEGGIO RISERVATO

**Tel:** 010 2915301/2/3  
**Fax:** 010 2915397  
**E-mail:** corsoeuropa@asef.it

**Via G. B. Marsano 10**  
(Adiacenze Ospedale San Martino)  
PARCHEGGIO RISERVATO  
\*(in fase di dismissione)

**Tel:** 010 2915401/2  
**Fax:** 010 2915497  
**E-mail:** marsano@asef.it

**Via Piacenza 23r**  
(Adiacenze Cimitero di Staglieno)

**Tel:** 010 2915611  
**Fax:** 010 2915696  
**E-mail:** piacenza@asef.it

**Via Molassana 113Cr**

**Tel:** 010 2915601  
**Fax:** 010 2915695  
**E-mail:** molassana@asef.it

# LE NOSTRE AGENZIE

---

## PONENTE

**Corso Magellano 13r** – Sampierdarena  
(Adiacenze Ospedale Villa Scassi Lato  
Chiesa Cristo Re)  
PARCHEGGIO RISERVATO

**Tel:** 010 2915901/2  
**Fax:** 010 2915947  
**E-mail:** magellano@asef.it

**Via Biancheri 10r** – Genova Sestri  
Ponente

**Tel:** 010 2915801/2  
**Fax:** 010 2915897  
**E-mail:** biancheri@asef.it

**Via Camozzini 29r** – Genova Voltri

**Tel:** 010 2915811  
**Fax:** 010 2915896  
**E-mail:** voltri@asef.it

## VALPOLCEVERA

**Via Jori 187r** – Genova Rivarolo

**Tel:** 010 2915701  
**Fax:** 010 2915797  
**E-mail:** asefjori@asef.it

**Piazza Pontedecimo 11c** – Genova  
Pontedecimo  
PARCHEGGIO RISERVATO

**Tel:** 010 2915711  
**Fax:** 010 2915796  
**E-mail:** pontex@asef.it





# I NOSTRI SERVIZI

---

- Fornitura di **COFANI FUNEBRI**, provvisti di Certificazione di Qualità, a garanzia della tipologia di legno utilizzato.
- Fornitura di **IMBOTTITURE** in vari modelli, tessuti e colori.
- Fornitura di **AUTOFUNEBRI E FURGONI** “Mercedes Benz” per servizi e trasporti in Italia e all'estero.
- Servizio di **VESTIZIONE** 24 ore su 24.
- **RECAPITO** del cofano funebre in giornata.
- **DISBRIGO PRATICHE** amministrative quali: autorizzazione al trasporto, permesso di seppellimento, cremazione, passaporto mortuario per il trasferimento all'estero della salma, dispersione ed affido ceneri, ecc..
- Organizzazione di **CERIMONIE** per le diverse confessioni religiose.



# SERVIZI SU RICHIESTA

---

- Fornitura di **ADDOBBI FLOREALI**, in collaborazione con fioristi selezionati e convenzionati.
- Stampa ed affissione di **MANIFESTI FUNEBRI**, in tutte le località richieste.
- Pubblicazione di **NECROLOGI** sui quotidiani locali, regionali e nazionali.
- Fornitura di **BIGLIETTI DI RINGRAZIAMENTO** ed ogni altro materiale tipografico.
- Allestimento di **CAMERE ARDENTI** personalizzate.
- **AUTO DI ACCOMPAGNAMENTO** con autista.

## SERVIZI ACCESSORI

---

- Consulenza ed assistenza per **CREMAZIONE, AFFIDO O DISPERSIONE CENERI**.
- Dispersione ceneri in **MARE** con barca a vela.
- Fornitura di **ARREDI CIMITERIALI** attraverso la collaborazione con artigiani marmisti.
- Servizio di **CONSULENZA CIMITERIALE** con l'assistenza di personale specializzato per: ricerche e visure cimiteriali, disbrigo pratiche presso gli uffici comunali, scelta delle sepolture nei cimiteri e trasferimenti di salme o resti.
- Servizio di **PREVIDENZA FUNERARIA, RICORDATI DI TE**, che consente, attraverso una specifica forma assicurativa, di scegliere anticipatamente il servizio funebre e la sepoltura per sé o per un proprio caro, evitando, ai congiunti, gli adempimenti formali connessi alla realizzazione del servizio funebre. Il servizio viene reso in collaborazione con AMISSIMA Assicurazioni ex CARIGE VITA NUOVA Assicurazioni.



# I PRINCIPI FONDAMENTALI

---

**A.SE.F. SI IMPEGNA, NELL'EROGAZIONE DEI PROPRI SERVIZI, A RISPETTARE I SEGUENTI PRINCIPI FONDAMENTALI:**

## **- EGUALIANZA ED IMPARZIALITÀ**

Le regole su cui si basa il rapporto tra i Cittadini ed A.Se.F., sono ispirate ai principi di eguaglianza ed imparzialità.

Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi inerenti a sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psico-fisiche e socio-economiche.

A parità di servizio richiesto, è garantita parità di trattamento.

## **- LEGALITÀ E DIRITTO DI SCELTA**

A.Se.F. si impegna a denunciare alla pubblica autorità ogni irregolarità o distorsione del principio della libertà di scelta dell'azienda a cui affidare il servizio funebre.

## **- INFORMAZIONE E TRASPARENZA**

Tutti gli operatori di A.Se.F. forniscono informazioni chiare e complete.

Dopo aver concordato le prestazioni richieste, il personale sottopone i relativi prezzi e consegna il preventivo dettagliato, che deve essere accettato e sottoscritto dal Cliente.

Per garantire trasparenza e certezza, il listino prezzi è consultabile presso le nostre Agenzie.

A conclusione del servizio viene emessa regolare fattura, corredata dal dettaglio di tutte le prestazioni rese.



# I PRINCIPI FONDAMENTALI

---

## **- PARTECIPAZIONE**

A.Se.F., al fine di migliorare i propri servizi, utilizza le osservazioni ed i suggerimenti pervenuti con il questionario "Customer Satisfaction", consegnato unitamente alla fattura con busta preaffrancata.

## **- REGOLE COMPORTAMENTALI**

Il personale di A.Se.F. è tenuto a :

- fornire le proprie generalità nei rapporti personali, nelle comunicazioni telefoniche o elettroniche;
- esibire il tesserino di riconoscimento;
- indossare la divisa di servizio, ove prevista.

A.Se.F. si impegna affinché i propri Collaboratori instaurino con la Clientela un rapporto di cortesia e comprensione, correlato alla delicatezza del momento.

## **- RISERVATEZZA E PRIVACY**

Il trattamento dei dati personali, comunicati dal Cliente, avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 30.06.03 n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali", di cui viene data comunicazione attraverso la sottoscrizione di specifica informativa.

A.Se.F. inoltre, garantisce, che tutte le informazioni comunicate e le scelte effettuate dal Cliente siano considerate strettamente riservate e come tali trattate.



# TEMPI DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

---

## RISPOSTA IMMEDIATA

24h su 24.

## ORGANIZZAZIONE TRASPORTO ED ONORANZE FUNEBRI

Entro un massimo di tre giorni feriali dall'autorizzazione comunale, salvo diversa volontà dei familiari o disposizioni dell'Autorità Giudiziaria o Sanitaria.

## TRASFERIMENTO SALMA dal luogo di decesso alle camere mortuarie

Entro alcune ore dalla richiesta dei familiari, previa autorizzazione del medico, che constata il decesso e fatta salva la disponibilità della struttura ricevente.

## ADDOBBI FLOREALI

La consegna degli addobbi floreali avverrà **almeno 1 ora prima** dell'orario di inizio del servizio funebre.

Le composizioni floreali seguiranno il feretro fino al luogo di sepoltura, salvo diversa disposizione della famiglia.

## SVOLGIMENTO SERVIZIO FUNEBRE

Il servizio si svolgerà nel **rispetto dell'orario e nel luogo prestabilito**, con successivo trasferimento al cimitero di destinazione.

In caso di servizio religioso o di saluto laico, si terrà conto della durata dello stesso.



# ASEF PER I CITTADINI

---

## AGEVOLAZIONI PER FAMIGLIE IN DIFFICOLTÀ ECONOMICA

Avendo rilevato, negli ultimi anni, un aumento del numero di famiglie che si trovano in difficoltà nell'affrontare la spesa imprevista derivante da un lutto familiare, A.Se.F., in accordo con il Comune di Genova, si è dotata di un **Regolamento per la concessione di benefici economici alle famiglie non abbienti**. Tali benefici, erogati a seguito di presentazione di specifica documentazione attestante lo stato di necessità, possono consistere nella concessione di **pagamenti rateali**, senza interessi e costi aggiuntivi, o in veri e propri **contributi economici** sul costo del servizio, variabili in base al reddito familiare.

## CUSTOMER SATISFACTION

Come previsto dallo Statuto, A.Se.F. ha istituito l'**Osservatorio della Qualità Percepita** (customer satisfaction), con i seguenti obiettivi:

- conoscere l'opinione dei propri clienti sui servizi ricevuti;
- monitorare la qualità percepita dai clienti;
- raccogliere informazioni ed osservazioni utili al miglioramento dei servizi.

Il questionario, trasmesso a mezzo posta, riguarda l'organizzazione, l'affidabilità, la competenza, la disponibilità e la cortesia dimostrate dal personale dell'Azienda. La restituzione ad A.Se.F. del questionario non comporta alcuna spesa e rispondere è essenziale per conoscere il giudizio dei clienti.

Nell'ambito di un'**indagine sui servizi funebri**, effettuata da Help Consumatori, è stato riconosciuto che A.Se.F. presta "un servizio trasparente e corretto sia in relazione alle tariffe applicate, sia alla tipologia dei servizi funebri disponibili garantendo l'interesse e i diritti del consumatore e dei dolenti".



# ASEF PER I CITTADINI

---

## **RISPETTO DEGLI STANDARD**

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi, non si terrà conto di eventi esterni, indipendenti dalla volontà e dalle capacità aziendali, che possano impedire o condizionare l'attività dell'Azienda stessa.

A.Se.F. può aggiornare o riformulare i propri standard anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti.

## **FATTURAZIONE PRESTAZIONI**

Al termine del servizio funebre viene emessa ed inviata la fattura relativa alle prestazioni eseguite.

## **CONDIZIONI DI PAGAMENTO**

Acconto all'ordine pari al 50% dell'importo totale del servizio e saldo a 30 giorni data fattura.

Possibilità di pagamento rateale con modalità concordate tra le parti.

## **MODALITÀ DI PAGAMENTO**

- bonifico bancario;

- contanti/assegno bancario/bancomat/carta di credito.

Il pagamento in contanti è ammesso nei limiti previsti dalla normativa in vigore.

## **SERVIZI PER CITTADINI ASSISTITI DAL COMUNE DI GENOVA**

A.Se.F., a seguito di procedura ad evidenza pubblica, è risultata assegnataria, quale migliore offerente, dello svolgimento dei servizi funebri gratuiti per i cittadini assistiti dal Comune di Genova.





# PIANI DI MIGLIORAMENTO

---

**Allo scopo di migliorare il proprio servizio, l'Azienda si impegna a:**

- completare, entro un tempo massimo di **quindici giorni**, l'istruttoria delle eventuali **segnalazioni** che potrebbero pervenire alla Società, in merito ad inadempienze e/o disservizi.

Al termine del predetto periodo, l'Azienda provvederà a comunicare l'esito dell'istruttoria, con eventuale proposta di compensazione, in caso di oggettiva responsabilità di A.Se.F.;

- provvedere a specifica e sistematica **formazione del personale**, per migliorare la capacità di comunicazione ed ascolto della clientela;

- effettuare un restyling delle **agenzie**, per migliorarne la visibilità, nonché l'accoglienza;

- sostituire le **divise del personale**, per valorizzare ulteriormente il servizio prestato;

- continuare nel programma di rinnovamento del **parco automezzi** aziendale;

- predisporre una nuova **campagna informativa** volta a consentire scelte più libere e consapevoli da parte della clientela;

- fornire tempestivamente, ai propri clienti, gli estratti di morte, per agevolare i successivi **adempimenti burocratici**.



# GARANZIE E RIMBORSI

---

Con la presente Carta dei Servizi, A.Se.F. si impegna al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

A.Se.F. effettua regolarmente controlli a campione, al fine di verificare la qualità dei servizi offerti.

Per prestazioni o forniture accessorie, eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato o non rispondenti alle obbligazioni assunte con la presente Carta, A.Se.F. si impegna ad effettuare lo storno parziale o totale del costo della prestazione.

In caso di controversie da parte degli utenti, per la mancata osservanza degli impegni assunti, A.Se.F. aderisce a forme di conciliazione extragiudiziali con le Associazioni dei Consumatori della Consulta del Comune di Genova.

# SUGGERIMENTI E RECLAMI

---

**Il cittadino ha diritto di formulare proposte, richieste, segnalazioni, osservazioni e reclami:**

- per iscritto ad A.Se.F. S.r.l. – Azienda Servizi Funebri del Comune di Genova  
Via Frugoni 25 A 16121 Genova;

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo [sportelloqualita@asef.it](mailto:sportelloqualita@asef.it);

- telefonicamente al n. 010 2915209;

- via fax al n. 010 2915297.

Sarà cura di A.Se.F. rispondere entro quindici giorni dal ricevimento di ogni comunicazione.

Il cittadino, inoltre, può formulare segnalazione di disservizio o mancata osservanza degli standard ed obblighi previsti nella Carta a:



**COMUNE DI GENOVA**

Via Garibaldi 9  
16124 GENOVA





---

Numero Verde  
**800-550755**  
CON OPERATORE 24 ORE SU 24



Al servizio della città, dal 1909.