



CARTA DEI SERVIZI

**ANNO
2025**



INDICE

03	Perchè una carta dei servizi	11	I principi fondamentali
04	L'azienda	13	Tempi di erogazione del servizio
05	Le nostre agenzie	14	A.Se.F. per i cittadini
08	I nostri servizi	16	Piani di miglioramento
09	Servizi su richiesta	17	Garanzie e rimborsi
10	Servizi accessori	18	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 calmierato 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 visionabile sul nostro sito Internet: www.asef.it.

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 Amministrativo e Gestionale Avv. Franco Rossetti.



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 95 dipendenti che, con la loro professionalità, consentono di fornire servizi di qualità, garantendo cortesia e trasparenza, con particolare attenzione alle specifiche esigenze della 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 08 alle ore 22, inoltre, è sempre a disposizione della Clientela il nostro personale specializzato nella definizione di ogni dettaglio del servizio funebre.

LE NOSTRE AGENZIE

CENTRO

Piazza Savonarola 2A

(Palazzo Anagrafe)
PARCHEGGIO RISERVATO

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

Via I. Frugoni 57r

(Adiacenze Ospedale Galliera)
AMPIO PARCHEGGIO RISERVATO

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

LEVANTE

Corso Europa 49-51n

(Adiacenze Ospedale San Martino)
PARCHEGGIO RISERVATO

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

Via G. B. Marsano 10

(Adiacenze Ospedale San Martino)

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

Via Piacenza 23r

(Adiacenze Cimitero di Staglieno)

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

Chiosco P.le Resasco 44n

(Adiacenze Cimitero di Staglieno)

(accoglienza Clientela)

Via Molassana 114Cr

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

LE NOSTRE AGENZIE

PONENTE

Corso Magellano 24r – Sampierdarena
(Adiacenze Ospedale Villa Scassi)

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

Via Ursone da Sestri 19r – Genova
Sestri Ponente

Tel: 010 2915801/2
E-mail: sestri@asef.it

Via Camozzini 29r – Genova Voltri

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

VALPOLCEVERA

Via Jori 187r – Genova Rivarolo

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

Piazza Pontedecimo 11c – Genova
Pontedecimo

Tel: 010 2915711
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** religiose e laiche.

SERVIZI SU RICHIESTA

- Fornitura di **ADDOBBI FLOREALI**, in collaborazione con fioristi selezionati e convenzionati.
- Stampa e richiesta affissione, in Genova, di **MANIFESTI FUNEBRI**, ove consentito. L'affissione è gestita dal Comune, che ne determina le modalità ed i tempi.
- Pubblicazione di **NECROLOGI** sui quotidiani locali, regionali e nazionali.
- Fornitura di **BIGLIETTI DI RINGRAZIAMENTO** ed ogni altro materiale tipografico.
- Allestimento di **CAMERE ARDENTI** personalizzate, anche presso le abitazioni.
- **AUTO DI ACCOMPAGNAMENTO** con autista.
- **CELEBRAZIONI LAICHE** con personale specializzato.
- Servizio di **TANATOESTETICA** per un aspetto naturale e sereno del defunto.

SERVIZI ACCESSORI

- Consulenza ed assistenza per CREMAZIONE, AFFIDO O DISPERSIONE CENERI.
- Dispersione ceneri in MARE, con barca a vela e in TERRA presso i siti individuati dal Comune ove avviene la dispersione.
- 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, che consente, di scegliere, IN VITA, il servizio funebre e la sepoltura per sé o per un proprio caro.
- Servizio di CREMAZIONE ETICA ANIMALI con AFFIDO CENERI su richiesta, per preservare il ricordo del proprio fedele amico.

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.

Per garantire trasparenza e certezza, il listino prezzi è consultabile presso le Agenzie presenti sul territorio genovese.

A conclusione del servizio viene trasmessa la fattura elettronica con indicazione delle 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”, inviato unitamente alla fattura elettronica.

- 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 Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) e D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, delle quali viene data comunicazione attraverso specifica informativa, disponibile sul sito www.asef.it o all'interno del listino prezzi presso le nostre agenzie.

A.Se.F. garantisce che le informazioni comunicate e le scelte effettuate dal Cliente sono 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 necroscopo, che ha constatato il decesso, o di altra autorità di cui al D.P.R. n. 285/90.

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 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”**.

Tali benefici, erogati a seguito di presentazione di specifica documentazione, 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 sui servizi ricevuti;
- monitorare la qualità percepita;
- raccogliere informazioni ed osservazioni utili al miglioramento dei servizi.

Il questionario, trasmesso a mezzo e-mail, riguarda l'organizzazione, l'affidabilità, la competenza, la disponibilità e la cortesia dimostrate dal personale dell'Azienda. La compilazione del questionario è importante per conoscere il livello di soddisfazione dei Clienti, in relazione ai servizi resi.

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, in base alla normativa vigente.

CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Saldo dell'intero importo all'ordine.

Acconto all'ordine pari al 50% del totale e saldo a ricevimento fattura.

Possibilità di pagamento rateale con modalità da concordare.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

- bonifico bancario;
 - contanti/assegno bancario/bancomat/carta di credito;
 - circuito pagoPA, disponibile sul sito www.asef.it
- 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:

- provvedere a specifica e sistematica **formazione del personale**, per migliorare la qualità del servizio reso, nonché la capacità di comunicazione ed ascolto della Clientela;
- effettuare un restyling delle **agenzie**, per migliorarne la visibilità, nonché l'accoglienza;
- procedere ad un costante rinnovamento del **parco automezzi** aziendale;
- predisporre una **campagna informativa** per la Cremazione Etica Animali, volta a favorire una scelta consapevole;
- proporre nuovi **prodotti e servizi innovativi** seguendo le indicazioni ed i trend delle ricerche di mercato;
- attivare **accordi e partnership** con l'obiettivo di creare vantaggi per la Clientela.

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.

A.Se.F. si impegna ad effettuare lo storno parziale o totale del costo della prestazione, qualora la stessa risulti non conforme a quanto commissionato.

In caso di controversie per la mancata osservanza degli impegni assunti, A.Se.F. aderisce a forme di conciliazione extragiudiziali con le Associazioni dei Consumatori 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;
e posta elettronica certificata segreteria@pec.asef.it;
- telefonicamente al n. 010 2915209;
- attraverso i questionari di soddisfazione del cliente.

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

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



COMUNE DI GENOVA

Via Garibaldi 9
16124 GENOVA



