



CARTA DEI SERVIZI

ANNO
2019 / 2020





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 Agenzie, dove gli incaricati possono illustrarla ed è visionabile sul nostro sito Internet: 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 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 (compresi 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 2915198
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)

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

Chiosco P.le Resasco 44n
(Adiacenze Cimitero di Staglieno)

(accoglienza Clientela)

Via Molassana 113Cr

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



LE NOSTRE AGENZIE

PONENTE

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

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

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 e richiesta affissione, in Genova, di **MANIFESTI FUNEBRI**, in tutte le località consentite.
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** e di ogni altro materiale tipografico.
- Allestimento di **CAMERE ARDENTI** personalizzate, anche presso le abitazioni.
- **AUTO DI ACCOMPAGNAMENTO** con autista.

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 consentiti 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, evitando ai congiunti gli adempimenti connessi alla realizzazione del servizio funebre.

Il servizio viene reso secondo le seguenti formule:

- "**RICORDATI DI TE**", attraverso una specifica forma assicurativa, in collaborazione con **AMISSIMA Assicurazioni**.
- "**PREVIDENZA ZERO**", stipulata direttamente con **A.Se.F.**, che prevede il pagamento rateale personalizzato, senza interessi e spese di apertura pratica.



I PRINCIPI FONDAMENTALI

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

- EGUAGLIANZA 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 Agenzie presenti sul territorio genovese.

A conclusione del servizio viene emessa la 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 Regolamento Europeo 679/2016 (GDPR) e D. Lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”, delle quali viene data comunicazione attraverso la sottoscrizione di specifica informativa.

A.Se.F. garantisce che le informazioni comunicate e le scelte effettuate dal Cliente saranno 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 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 compilazione del questionario è importante per conoscere il livello di gradimento dei Clienti, in relazione ai servizi resi dall'Azienda.

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, 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 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:

-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.

-definire un piano triennale di rinnovamento del **parco automezzi** aziendale.

-predisporre una **campagna informativa** per la "Previdenza Funeraria" volta a favorire scelte più libere e consapevoli da parte dei Cittadini.

-studiare nuovi **prodotti o servizi innovativi** in linea con i bisogni della Società e della Clientela, seguendo le indicazioni ed i trend della ricerche di mercato.

-attivare **accordi e partnership** con l'obiettivo di creare vantaggi aggiuntivi 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.

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 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;

-via fax al n. 010 2915297;

-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





Numero Verde
800-550755
CON OPERATORE 24 ORE SU 24



Al servizio della città, dal 1909.