

## **CARTA DEI SERVIZI**

### **TITOLO 1 - PREMESSE GENERALI**

**1** - Offriamo un servizio completo di onoranze funebri nonché di trasporto per qualsiasi destinazione, interno o esterno al territorio cittadino, in ambito nazionale ed estero, ed il disbrigo di tutte le relative pratiche amministrative in caso di cremazione, dispersione, sepoltura.

**2** - La RG Servizi e Soluzioni Funebri ha sede nel quartiere di San Fruttuoso, in Piazza Stanislao Solari 29 rosso, nel Comune di Genova  
Il Referente Responsabile per l'applicazione della Carta è Roberto Gambacurta - Legale Rappresentante.

**3** - La presente Carta dei Servizi Funebri è in vigore dal 01 giugno 2022 al 31 dicembre 2024.

**4** - I contenuti di questa Carta dei Servizi Funebri sono stati condivisi con le Associazioni di Tutela dei Consumatori riunite nella Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova, in particolare: ACU, Adiconsum, Adoc, Altroconsumo, Assortenti, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva, Confconsumatori, Codacons, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Difesa del Cittadino - MDC, Movimento Consumatori, Sportello del Consumatore, Voglio Vivere.

### **TITOLO II - PRINCIPI FONDAMENTALI**

#### **1 - Principio di uguaglianza**

Le regole su cui si basa il rapporto tra i cittadini e l'Azienda nella prestazione dei servizi di Onoranze Funebri sono ispirate al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna discriminazione può essere compiuta per motivi inerenti sesso, etnia, lingua, religione, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. A parità di servizio richiesto è garantita parità di trattamento e possibili prestazioni differenziate hanno lo scopo di eliminare le disuguaglianze di fatto.

#### **2 - Principio di imparzialità**

Il comportamento nei confronti degli utenti è ispirato a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità rispetto alle convinzioni politiche e religiose di ciascuno.

#### **3 - Principio di legalità e diritto di scelta**

La ditta s'impegna a denunciare alla pubblica autorità competente ogni irregolarità o distorsione dei principi di libertà di scelta, da parte degli interessati, delle prestazioni e del fornitore di onoranze funebri.

#### **4 - Principio d'informazione e trasparenza**

Il listino prezzi è esposto nelle sedi dell'impresa e sul sito internet. La ditta si impegna a tenere aggiornato il listino prezzi sia nelle proprie sedi che sul sito internet. Il personale deve fornire informazioni chiare e complete e sottoporre i prezzi relativi alle prestazioni concordate consegnando un preventivo che deve essere accettato e sottoscritto dal cliente. A servizio concluso verrà emessa nei tempi più rapidi e consegnata o inviata al domicilio del cliente fattura dettagliata indicante tutti i servizi resi. Gli operatori sono tenuti ad indicare le proprie generalità sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche o per via elettronica.

#### **5 - Principio di partecipazione**

La ditta garantisce la partecipazione tramite l'acquisizione, anche attraverso il proprio sito internet all'indirizzo [www.rgserviziesoluzionifunebri.it](http://www.rgserviziesoluzionifunebri.it) di osservazioni, suggerimenti o reclami per il miglioramento dei servizi.

#### **6 - Rispetto e cortesia**

La ditta si impegna affinché il proprio personale instauri con i familiari un rapporto di cortesia, comprensione e sensibilità correlato all'organizzazione ed esecuzione delle Onoranze Funebri.

## **7 - Principio di riservatezza**

Il trattamento dei dati personali comunicati dal cliente avverrà nel rispetto delle disposizioni di legge vigenti, di cui viene data comunicazione attraverso la consegna di specifica informativa al momento della sottoscrizione del preventivo. La ditta garantisce inoltre che tutte le informazioni comunicate e le scelte effettuate dal cliente nell'ambito dell'organizzazione del servizio di Onoranze Funebri sono considerate strettamente riservate e trattate come tali.

## **TITOLO III - PRESTAZIONI PRINCIPALI E ACCESSORIE**

La RG Servizi e Soluzioni Funebri in qualità di ditta autorizzata dal Comune di Genova a svolgere l'attività di Onoranze e Trasporti Funebri, fornisce il "servizio" su tutto il territorio nazionale.

L'attività comprende:

- il disbrigo delle pratiche amministrative, anche per trasporti funebri diretti all'estero;
- la fornitura dei cofani funebri;
- la vestizione e composizione delle salme;
- l'allestimento di camere ardenti;
- l'espletamento di tutte le pratiche amministrative necessarie alla cremazione delle salme, alla conservazione delle ceneri presso il cimitero, all'affido ai congiunti, alla dispersione in natura;
- la fornitura di addobbi floreali; la pubblicazione su quotidiani locali e nazionali di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari.

Il trasporto funebre avviene con veicoli regolarmente omologati e autorizzati.

La RG Servizi e Soluzioni Funebri ha sede nel quartiere di San Fruttuoso, in Piazza Stanislao Solari 29 rosso nel Comune di Genova, dove garantisce la reperibilità 24 ore su 24, 7 giorni su 7, anche nei festivi, al seguente recapito telefonico: 371550789

I costi che contraddistinguono le tipologie delle prestazioni offerte sono riportati su idoneo tariffario, che prevede anche livelli minimi di servizio omnicomprendivo con tariffe e sistemi di pagamento agevolati, grazie ad accordi con primarie società finanziarie.

Il cliente ha diritto alla consegna di copia del preventivo di spesa. Tutte le prestazioni sono concordate anticipatamente con il relativo prezzo, anche in un secondo momento rispetto alla definizione dell'ordine generale, ma prima dell'esecuzione delle prestazioni stesse.

La RG Servizi e Soluzioni Funebri offre e pubblicizza, nei luoghi e con le forme ritenute opportune, un servizio funebre di livello minimo ed uno di livello medio, con i relativi prezzi. I listini dei prezzi dei servizi erogati sono affissi nelle agenzie, in luogo accessibile al pubblico ed in ogni altro luogo ove questa operi.

## **TITOLO IV - GLI STANDARD QUALITATIVI**

L'attività è garantita 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno con il recapito telefonico a pagamento 3715550789. Su richiesta dei congiunti i ns. operatori si recheranno presso il loro domicilio, entro un'ora dalla richiesta, per organizzare il servizio funebre e provvedere all'eventuale vestizione e composizione della salma. I prodotti saranno presentati mediante cataloghi e/o foto. I congiunti, se lo riterranno, potranno essere accompagnati dal ns. personale presso la nostra esposizione per visionare personalmente i prodotti.

In caso di necessità o su richiesta dei congiunti le salme potranno essere trasferite dalle abitazioni private all'obitorio o alle camere mortuarie entro 12 ore dal decesso, dopo preventivo assenso da parte del medico che constata il decesso, fatta salva la disponibilità della struttura al ricevimento della salma.

I servizi funebri si svolgeranno entro il terzo giorno feriale successivo all'incarico ricevuto, salvo diversa volontà dei congiunti ovvero diverse disposizioni da parte dell'Autorità Giudiziaria, Sanitaria, Cimiteriale. La partenza della cerimonia funebre avverrà nel rispetto dell'orario prestabilito con auto funebre debitamente omologata e autorizzata. Il nostro personale sarà presente sul luogo di partenza almeno mezz'ora prima della stessa.

Il personale è preparato ad instaurare con i dolenti un rapporto di comprensione e cortesia oltre che di sostegno psicologico.

Il personale deve fornire informazioni chiare e complete, illustrare ai congiunti i vari tipi di prestazioni offerte e relativi costi senza influenzare le scelte, con l'obiettivo di massimizzare la loro soddisfazione. Quest'ultima sarà verificata a campione con invio di un questionario non prima di sei mesi dall'evento luttuoso, e potrà essere manifestata spontaneamente sul ns. sito internet.

Viene prevista ed auspicata la possibilità di aggiornare, riformulare e migliorare gli standard qualitativi offerti, oltre che sulla base dei suggerimenti/reclami/manifestazioni di soddisfazione ricevuti dai congiunti, anche su richiesta delle associazioni dei consumatori e degli utenti, Comune di Genova, Autorità SPL.

## **TITOLO V - DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE**

La RG Servizi e Soluzioni Funebri s'impegna a richiamare la Carta dei Servizi nel contratto per la fornitura del servizio funebre, ed una copia della stessa consegnata al Committente. Un estratto della Carta dei Servizi sarà affisso nelle agenzie e, se necessario, proposto in lingue straniere. Per assistenza e informazioni si potrà contattare la RG Servizi e Soluzioni Funebri al seguente recapito telefonico 3715550789, oppure al seguente indirizzo di posta elettronica: [info@rgserviziesoluzionifunebri.it](mailto:info@rgserviziesoluzionifunebri.it)

## **TITOLO VI - CLAUSOLE PENALI, INDENNIZZI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO.**

La Carta dei Servizi impegna la RG Servizi e Soluzioni Funebri al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Per eventuali prestazioni e/o forniture di materiali eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato o dagli obblighi contenuti nella Carta, la ditta prevede uno sconto pari al 5% sul totale pattuito. La RG Servizi e Soluzioni Funebri aderisce a forme di conciliazione extragiudiziali con le Associazioni dei Consumatori, di cui al precedente Titolo 1, in caso di controversie da parte di utenti per la mancata osservanza degli impegni assunti nella Carta.

## **TITOLO VII - DIRITTI E DOVERI DEI CLIENTI**

Il Cliente ha diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni, osservazioni e manifestazioni di soddisfazione personalmente al Legale Rappresentante o mediante il numero 3715550789 oppure mediante posta elettronica. I tempi massimi di risposta dipendono dalla forma adottata e comunque non saranno superiori a tre giorni lavorativi. Il Cliente ha inoltre diritto a formulare segnalazioni di disservizi o mancata osservanza degli standard e/o obblighi previsti nella Carta sia al Comune di Genova che all'Autorità Servizi Pubblici Locali. I termini di pagamento delle prestazioni offerte s'intendono "data fattura" tramite assegno bancario "non trasferibile", bonifico bancario, e comunque secondo gli usi di piazza. Le condizioni sopra descritte saranno portate a conoscenza del Cliente nelle forme ritenute più idonee, anche con clausole ben visibili apposte sui moduli che i clienti sottoscrivono.