

FINANZA DI PROGETTO

ai sensi dell'art. 193 c. 1 del D. Lgs. 36/2023 e s.m.i.

SPECIFICAZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO E DELLA GESTIONE – LUCI VOTIVE

COMUNE DI PONTE DELL'OLIO (PC)

Proposta di Project Financing per la concessione del servizio di illuminazione elettrica votiva cimiteriale e la realizzazione di opere con oneri a carico del Concessionario

COMMITTENTE

Comune di Ponte dell'Olio
Via V. Veneto 147
29028 Ponte dell'Olio (PC)
TEL. 0523 / 874411 -- FAX 0523 / 874444
C. F.: 00255060337
PEC: compdo@actaliscertymail.it

PROPONENTE

Ditta Severino Ferri S.a.s.
Via Giacobina 12/A – Fraz. Santimento
29010 Rottofreno
TEL. 0523 / 781245 -- FAX 0523 / 781877
P. IVA: 00735950339
PEC: dittaseverinoferrit@ticertifica.it


ditta severino ferri s.a.s.
Via Giacobina, 12/A
29010 SANTIMENTO (PC)
Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877
C.F. e P. IVA: 00735950339

SOMMARIO

1.	DURATA DELLA CONCESSIONE	3
2.	TARIFE DA PRATICARE AGLI UTENTI E CRITERI DI AGGIORNAMENTO	3
3.	PREZZO	4
4.	CANONE ANNUO DA VERSARE AL COMUNE	4
5.	REDDITIVITA'	4
6.	DATA DI CONSEGNA, OVVERO IL TERMINE DI CONSEGNA DEL PROGETTO ESECUTIVO E DI ESECUZIONE DEI LAVORI	4
7.	VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE	5
8.	COSTO DELL'INVESTIMENTO	5
9.	QUALITA'	6
10.	CARATTERISTICHE AMBIENTALI E CONTENIMENTO DEI CONSUMI ENERGETICI E DELLE RISORSE AMBIENTALI DELL'OPERA	6
11.	PREGIO TECNICO – CARATTERISTICHE ESTETICHE E FUNZIONALI	6
12.	PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO	8
13.	CENSIMENTI E CARATTERISTICHE DEL SUPPORTO INFORMATICO	9
14.	TEMPISTICHE NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	10
15.	INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA AGLI IMPIANTI	12
15.1	QUADRI ELETTRICI	12
15.2	RETI DI DISTRIBUZIONE	13
15.3	IMPIANTO DI SCARICO A TERRA	13
16.	RAPPORTO CON L'UTENTE	14
17.	INFORMATIVA PRIVACY	17
18.	NORMATIVE DIRETTE A QUALIFICARE IL SERVIZIO: CARTA DEI SERVIZI	21
18.1	TESTO CARTA DEI SERVIZI	22
19.	Informazioni da parte dell'utente sul nostro servizio erogato	27

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - C/C postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

1. DURATA DELLA CONCESSIONE

La durata della concessione è pari ad anni 35 (trentacinque) e corrispondente all'equilibrio economico e finanziario degli investimenti in funzione della gestione del servizio di illuminazione votiva, così come risultante dal Piano Economico Finanziario ed è eventualmente soggetta a riduzione quale offerta di gara.

2. TARIFFE DA PRATICARE AGLI UTENTI E CRITERI DI AGGIORNAMENTO

Si riportano di seguito le tariffe relative al servizio:

Canone annuo	€ 14,50 *
Allacciamento tomba singola	€ 33,00 *
Allacciamento tomba di famiglia	€ 33,00 *
Allacciamento loculo	€ 33,00 *
Allacciamento ossario	€ 33,00 *

(*): I.V.A. di legge esclusa, spese di spedizioni escluse, canone al Comune escluso.

Le tariffe di cui sopra possono essere adeguate annualmente, previa approvazione da parte dell'Ente Concedente, in base alla variazione dell'indice ISTAT – FOI relativi agli anni solari precedenti, e sono eventualmente soggette a riduzione quale offerta di gara.

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferrit@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferrit.it

3. PREZZO

L'investimento in oggetto non avrà alcun costo per il Comune, in quanto esso non corrisponderà alcun prezzo per assicurare l'equilibrio economico-finanziario degli investimenti e della connessa gestione.

Sarà, invece, il Concessionario a corrispondere un canone annuo in favore del Comune nella misura stabilita al punto 4.

4. CANONE ANNUO DA VERSARE AL COMUNE

Il Concessionario corrisponderà annualmente un canone a favore del Comune pari a € 1,50 (€ uno/50) IVA esclusa per ogni lampada votiva installata e sarà adeguato annualmente nella stessa percentuale applicata alle tariffe all'utenza.

Tale canone sarà eventualmente oggetto di offerta economica in fase di gara.

4

5. REDDITIVITA'

Il rendimento dell'investimento, così come sintetizzato dal tasso interno di rendimento (T.I.R.), risulta pari a **4.38%** di cui al valore attuale netto (V.A.N.) risultante positivo.

6. DATA DI CONSEGNA, OVVERO IL TERMINE DI CONSEGNA DEL PROGETTO ESECUTIVO E DI ESECUZIONE DEI LAVORI

Il tempo massimo per la consegna del progetto esecutivo è pari a 60 giorni a decorrere dalla data di sottoscrizione del contratto.

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

Il tempo massimo per l'esecuzione dei lavori è pari a 540 giorni a partire dalla data di consegna dei lavori da parte del D.L. ed è eventualmente soggetto a riduzione quale offerta di gara.

Le penali per il mancato rispetto dei sopraelencati termine sono indicate nella bozza di convenzione.

7. VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE

Valore stimato della concessione - IVA esclusa	€ 942.086,68	
--	--------------	--

Dove il valore della concessione è dato dai ricavi presunti derivanti dalla gestione del servizio per 35 anni di concessione ed è indicato nella tabella 4.1 del Piano Economico Finanziario.

5

8. COSTO DELL'INVESTIMENTO

Costo investimento	IVA esclusa	€ 252.385,62	
Costo investimento	IVA inclusa	€ 278.093,92	

Dove il costo dell'investimento è indicato nell'elaborato Allegato n. 1 b) ed è comprensivo dei costi sostenuti per la realizzazione dei lavori e per la formulazione della proposta.

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

9. QUALITA'

La professionalità e la qualità delle prestazioni fornite dalla nostra società sono garantite da un sistema di qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001-2015 e dall'attestazione di qualificazione SOA OS30 classe II e SOA OS30 classe III bis per quanto riguarda la progettazione.

La qualità dell'opera va ricercata nell'utilizzo di materiali quali cavi elettrici, lampade a LED, portalampada, tutti fatti costruire appositamente per essere installati in impianti di illuminazione votiva cimiteriale. In particolare, le lampade a LED sono già state testate in campo da oltre 10 anni e rispetto alle lampade che attualmente si trovano in commercio, quasi sempre di provenienza cinese, sono in grado di resistere ai transienti di tensione ed il degrado luminoso nel tempo è veramente contenuto.

10. CARATTERISTICHE AMBIENTALI E CONTENIMENTO DEI CONSUMI ENERGETICI E DELLE RISORSE AMBIENTALI DELL'OPERA

6

Il rispetto per l'ambiente ed il risparmio energetico sono al centro della nostra politica aziendale, tutto ciò ci ha portato ad ottenere la Certificazione ISO 14001:2015.

Per quanto riguarda il risparmio energetico è sicuramente interessante confrontare come le nuove tecnologie ci abbiano permesso di realizzare degli impianti con consumi energetici contenuti. Si faccia riferimento al documento "Relazione sui Criteri Ambientali Minimi – Allegato 1a al PTFE".

11. PREGIO TECNICO – CARATTERISTICHE ESTETICHE E FUNZIONALI

La riqualifica funzionale dell'impianto elettrico votivo consentirà di trasformare gli impianti attualmente esistenti nei cimiteri comunali di Ponte dell'Olio in impianti

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

Specificazione delle Caratteristiche del Servizio e della Gestione

elettrici votivi eseguiti a “regola dell’arte” ed in accordo alle normative vigenti in materia.

In particolare, verrà eseguito il revamping delle linee elettriche di tutti i campi a terra dei cimiteri comunali ed anche delle zone di loculi e cappelle facendo particolare attenzione ai reparti più vetusti che presentano l’impianto elettrico votivo più obsoleto. Verrà rifatto l’impianto elettrico in maniera settorializzata: questo consentirà, in caso di guasto, che solamente la parte interessata sarà priva di corrente mentre rimarrà inalterata la distribuzione di corrente nel resto del cimitero. I cimiteri soggetti alla ricostruzione ex-novo di tutte le linee elettriche di distribuzione ammalorate (sia i campi di tombe che i reparti di loculi e cappelle vecchie) saranno quelli di Biana, di Cassano, di Castione e di Ponte dell’Olio. Per il cimitero comunale di Riva si rifaranno tutti gli impianti elettrici relativi ai campi di tombe.

Questo si è reso necessario in quanto si vuole fornire anche in quei luoghi una “settorializzazione” di modo da ridurre al minimo l’impatto di eventuali guasti con conseguente minor disagio da parte dell’Utenza.

In aggiunta a questo, in tutti i cimiteri Comunali, verranno sostituiti i trasformatori con nuove macchine a doppio isolamento, altra caratteristica che consentirà di ridurre al minimo il rischio di guasti. Si provvederà all’installazione di nuovi quadri elettrici di modo da avere ogni impianto in accordo alle normative vigenti in materia ed inoltre eseguiti a “regola dell’arte”. Verranno utilizzate, in tutti i cimiteri comunali, lampade con tecnologia LED, queste consentono di avere una luminosità uniforme e visibile in tutte le direzioni (flusso luminoso omnidirezionale). Queste lampade a tecnologia LED verranno sostituite a tutte le lampade attuali presenti nei cimiteri comunali.

L’intervento prevede poi i seguenti interventi nel cimitero capoluogo di Ponte dell’Olio:

- *Consolidamento tamponamento lapidi nel cimitero di Ponte dell’Olio;*
- *Rifacimento pavimentazione “ala nuova” del cimitero di Ponte dell’Olio;*
- *Installazione impianto sistema videosorveglianza nel cimitero Capoluogo di Ponte dell’Olio.*

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell’Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell’Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferrit@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferrit.it

12. PROGRAMMAZIONE DEL SERVIZIO

Presenza operativa di un tecnico addetto alla manutenzione
Una volta ogni 15 (quindici) giorni - controllo generale impianti e nuovi allacciamenti
Anche nei giorni festivi durante il periodo della ricorrenza dei Defunti (1-2 Novembre)
Anche nei giorni festivi antecedenti le festività di NATALE e PASQUA

Mansioni del tecnico addetto alla manutenzione
Esecuzione degli allacciamenti e riallacciamenti
Interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria
Fornire informazioni sul servizio di illuminazione votiva
Accettare nuove richieste di allacciamento
Accettare richieste di variazioni anagrafiche dell'utente
Accettare richieste di disdetta

Giornate ed orari apertura Ufficio di Santimento – Rottofreno (PC)
Dal lunedì al venerdì nei seguenti orari: 8.00 / 12.00 – 14.00 / 17.30
Tutti i giorni nella settimana antecedente la ricorrenza dei SANTI / DEFUNTI

Sito Web Interattivo – operazioni effettuabili [www.severinoferri.it]
Attivo e sempre accessibile
Stipulazione nuovi contratti
Segnalazioni guasti
Segnalazioni di variazioni sul proprio contratto
Richiesta di informazioni generiche / comunicazioni di qualsiasi tipo
Possibilità di comunicare l'avvenuto pagamento

Intervento del Tecnico responsabile della qualità aziendale
Una volta al mese per un controllo generale e verifica che non ci siano problemi o reclami riguardanti il servizio
Sempre a disposizione per relazione sull'andamento del servizio assieme al responsabile dei servizi cimiteriali del Comune

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

Avvisi affissi all'ingresso di ogni cimitero
Orario di apertura dell'Ufficio Sede e numero di telefono
Sito web aziendale ed e-mail
Varie ed eventuali riguardanti il servizio

Gli utenti possono comunicare 24 ore su 24 con la ditta concessionaria:

- inviando un FAX al numero 0523 / 781877
- inviando un messaggio di posta elettronica a info@severinoferrri.it
- consultando il sito web www.severinoferrri.it

13. CENSIMENTI E CARATTERISTICHE DEL SUPPORTO INFORMATICO

Una volta all'anno bisogna effettuare il censimento delle lampade allacciate all'impianto di illuminazione votiva, il quale deve essere eseguito in campo da un operatore munito di apposita documentazione, al fine di verificare eventuali tombe/loculi riesumati e morosità.

La gestione anagrafica defunto illuminato-utente avviene mediante un programma evoluto realizzato specificatamente su indicazioni della Ditta ("Kimitirion") e collaudato e migliorato in oltre 40 anni di utilizzo.

Con il sistema attualmente in uso ogni Utente è identificato univocamente tramite un Codice Utente: esso contiene i dati dell'Utente (nome, cognome, indirizzo, telefono, e-mail), i Defunti che essi hanno a carico (nomi e numero dei defunti, posizione dei defunti all'interno del Cimitero e relativa data di morte) ed infine i dati relativi alla situazione dei pagamenti (eventuali ritardi, morosità etc.).

È inoltre possibile produrre numerose stampe (per defunto, per Utente, per Cimitero, per Utenza attiva o cessata, per morosità etc.) e vi è la possibilità di consultare l'archivio storico di eventuali variazioni di Utenza nel corso degli anni. I nostri operatori amministrativi sono in grado di elaborare ogni richiesta e mantenere costantemente aggiornamento l'archivio Utenze effettuando le seguenti operazioni: dati anagrafici utenza e/o variazioni-subentri di utenza, inserimento dei nuovi utenti, unificazione utenza per più lampade, aggiornamento delle nuove ubicazioni in caso di spostamento della salma.

- **INSERIMENTI:** inserimento rapido utenze (paganti) e servizi (luci), con la possibilità di agganci automatici se il richiedente possiede altre utenze.

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferrri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferrri.it

- **RICERCHE:** possibilità di ricerca per chiavi: nome utente, nome defunto, numero utente, ubicazione.
- **VARIAZIONI:** gestione manuale variazioni effettuate (variazioni anagrafiche, cessazioni, stacchi ect.)
- **RUOLO:** calcolo automatico del ruolo per impianto, con la possibilità di gestire più utenze in un'unica bolletta. Possibilità di pagamenti pluriennali o alternati in base all'esigenza dei richiedenti.
- **BOLLETTAZIONE:** stampa rapida con anteprima delle bollette o in alternativa la possibilità di effettuare delle stampe in PDF per sfruttare il servizio stampa di fornitori esterni.
- **PAGAMENTI:** inserimento veloce e senza errori dei pagamenti attraverso file di rendicontazione postale, numero bolletta.
- **MONITORAGGIO:** situazione in tempo reale delle utenze attive per impianto. Controllo attraverso selezioni della situazione pagamenti, disdette, riesumazioni ect.

L'Ente Concedente può richiedere informazioni riguardo alla concessione in ogni momento ed il concessionario è tenuto a fornirglieli. In aggiunta a questo verrà fornita una reportistica annuale sulla concessione.

14. TEMPISTICHE NELLO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Attivazione allacciamento	<ul style="list-style-type: none">• entro 10 giorni lavorativi• in giornata se la richiesta avviene durante l'orario di lavoro in cui è presente l'operaio addetto alla manutenzione
Sostituzione lampada fulminata	<ul style="list-style-type: none">• entro 7 giorni dalla segnalazione• immediatamente se la segnalazione avviene durante l'orario di lavoro in cui è presente l'operaio addetto alla manutenzione
Riparazione guasto impianto singola lampada votiva	<ul style="list-style-type: none">• entro 4 giorni dalla segnalazione

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

Riparazione guasto impianto singolo settore (nei giorni lavorativi feriali)	<ul style="list-style-type: none"> • entro 36 ore dalla segnalazione • immediatamente se il guasto avviene durante l'orario di lavoro in cui è presente l'operaio addetto alla manutenzione
Riparazione guasto impianto singolo settore nei giorni festivi	<ul style="list-style-type: none"> • entro 48 ore dalla segnalazione
Riparazione guasto impianto singolo settore nella settimana dei Santi - Pasqua - Natale	<ul style="list-style-type: none"> • entro 36 ore dalla segnalazione
Riparazione guasto generale nei giorni lavorativi	<ul style="list-style-type: none"> • entro 36 ore dalla segnalazione
Riparazione guasto generale in tutti i giorni festivi	<ul style="list-style-type: none"> • entro 48 ore dalla segnalazione

Come si può notare le tempistiche di intervento in caso di guasti generali sopravvenuti anche nei **giorni festivi**, sono molto brevi, in quanto gestendo anche tutti gli impianti dei cimiteri limitrofi e raggiungibili in max. 50 minuti, possiamo garantire un rapido intervento da parte da uno dei nostri tecnici sempre reperibili (premettiamo che non intendiamo avvalerci per nessun tipo di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'aiuto di incaricati o altre aziende).

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

15. INTERVENTI DI MANUTENZIONE PROGRAMMATA AGLI IMPIANTI

15.1 QUADRI ELETTRICI – i quadri elettrici non contengono componenti con parti mobili (contatori)

OGNI 6 MESI	<ul style="list-style-type: none"> • Verificare l'efficienza degli interruttori differenziali (azionare l'apposito pulsante e sostituire quelli difettosi)
OGNI ANNO	<ul style="list-style-type: none"> • Effettuare una pulizia di tutti i componenti ed asportare la polvere od altro dalle feritoie. • Verificare le giunzioni ed il serraggio delle viterie (M4=5 Nm, M6=8 Nm, M10=35 Nm) In caso di ossidazione levigare le parti e successivamente ingrassare le parti. • Interruttori e simili: verificare lo stato dei contatti e rimuovere le eventuali ossidazioni, sostituire gli interruttori con contatti usurati (a seguito di corti circuiti o simili). • Trasformatori: verificare a vista lo stato delle connessioni • Effettuare con megger la misura degli isolamenti. • Verificare l'integrità dei collegamenti a terra

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

15.2 RETI DI DISTRIBUZIONE

OGNI DUE ANNI	<ul style="list-style-type: none">• Verificare lo stato dei chiusini in ghisa e sostituire quelli difettosi• Verificare lo stato delle giunzioni (ripristinare gli eventuali isolamenti difettosi).• Verificare lo stato dei quadri, in particolare delle porte (sostituire quelli danneggiati)• Controllare lo stato delle connessioni a vite nelle morsettiere (stesse normative dei quadri elettrici)• Eseguire un controllo generale a vista dello stato dell'impianto e ripristinare le condizioni ottimali• Eseguire con megger verifiche dello stato degli isolamenti
----------------------	---

13

15.3 IMPIANTO DI SCARICO A TERRA

OGNI DUE ANNI	<ul style="list-style-type: none">• Eseguire la verifica della resistenza di terra, con strumento loopmeter• Verificare lo stato delle giunzioni principali (presso i picchetti disperdenti)• Verificare il serraggio dei bulloni (M12=62 Nm, M14=98 Nm, M16=150 Nm)• Eliminare eventuali ossidazioni ed ingrassare le parti esposte• Verificare lo stato dei collegamenti secondari (cautele come prima esposto)
----------------------	---

Tali interventi, compresa l'eventuale fornitura di materiali e componenti, sono completamente a carico della Ditta.

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

Si precisa che l'utilizzo di materiali studiati e fatti produrre dalla nostra azienda appositamente per l'impiantistica cimiteriale (e.g. portalampada, lampade a LED e cavi speciali) e diversi accorgimenti costruttivi (giunti stagnati e perfettamente isolati frutto di oltre 40 anni di esperienza nel settore) consentono di ridurre notevolmente i disservizi all'utenza.

La nostra azienda investe costantemente nella ricerca e nell'innovazione in quanto solamente utilizzando materiali e tecnologie all'avanguardia si può ridurre i costi di manutenzione e migliorare il servizio all'utenza.

16. RAPPORTO CON L'UTENTE

Art. 1	<p>La richiesta di allacciamento deve essere effettuata dall'utente presso gli uffici della Concessionario, telefonicamente al numero 0523 / 781571 dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.00 e dalle ore 14.00 alle ore 17.30, oppure all'indirizzo e-mail info@severinoferri.it, oppure attraverso tramite sito web www.severinoferri.it</p> <p>L'accettazione della domanda non costituisce per il concessionario un impegno assoluto ed immediato per l'esecuzione dell'impianto, dovendo esso verificare se il lavoro è eseguibile subito a fronte di impedimenti lavorativi non dipendenti dal concessionario (e.g. mancanza della lapide). Il richiedente ne sarà ad ogni modo informato.</p>
Art. 2	<p>Finché il Concessionario non farà diretto e formale invito al richiedente, questi non dovrà eseguire alcun versamento anticipato, per qualsiasi titolo o ragione a chicchessia.</p>
Art. 3	<p>L'importo del canone annuo per ogni lampada ad accensione continua deve essere versato in forma anticipata, la tariffa di abbonamento è unica per tutti pagabile con una sola quota annuale anticipata per ogni punto luminoso.</p> <p>Nel suddetto importo di abbonamento sono comprese le tasse governative, l'IVA.</p> <p>Le spese di manutenzione, le riparazioni dovute a naturale consumo, il ricambio delle lampadine, sorveglianza di tutta la rete (nel limite del possibile) sono a carico della Ditta Concessionaria che però non è responsabile dei danneggiamenti o furti di apparecchi</p>

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: **dittaseverinoferri@ticertifica.it** --- e-mail: **info@severinoferri.it**

	ornamentali che, per qualsiasi motivo, si verificassero sulle tombe degli utenti.
Art. 4	La durata del contratto di utenza sarà di anni UNO, la fornitura di energia elettrica ed i correlati servizi di manutenzione decorreranno dal 1° giorno di Gennaio di ogni anno fino al 31 Dicembre. L'abbonamento si intenderà rinnovato per tacito consenso, quando non sia stato disdetto per lettera raccomandata o equivalente, almeno tre mesi prima della scadenza, alla sede della Ditta concessionaria in SANTIMENTO (PC).
Art. 5	L'Utente è tenuto a versare il canone anticipata al concessionario a mezzo postale, oppure con qualsiasi mezzo il concessionario indicherà. È possibile versare il canone anche presso la sede legale del concessionario nei trenta giorni successivi alla data di inizio dell'abbonamento (1 Gennaio).
Art. 6	<p>Gli impianti (esclusi gli apparecchi decorativi e tutto quanto costituisce parte artistica) vengono eseguiti esclusivamente dal Concessionario.</p> <p>L'abbonato verserà direttamente alla ditta Concessionaria per una volta tanto, a fondo perduto, un contributo di allacciamento per le spese di impianto principale per le grandi diramazioni e di quello secondario per l'adduzione della corrente alla tomba, colombario, cappella ecc.</p> <p>Il sistema per l'impianto secondario in derivazione si compone: dell'attacco, del cavo, del portalampada e della lampadina di apposita costruzione. La tariffa per le spese di contributo di impianto è la seguente (una volta tanto):</p> <p style="text-align: center;">Contributo di allacciamento iniziale ' una tantum ' € 33,00 IVA esclusa</p> <p>La suindicata tariffa è comprensiva di IVA e delle spese di avviso di scadenza. Questa tariffa, come quelle di abbonamento, potranno essere oggetto di adeguamento in accordo al costo vita (FOI) fornito dall'ISTAT.</p> <p>Nella spesa di contributo sono compresi i lavori di sterro e re-interro, di apertura e chiusura di tracce murali e di adattamento del cavo. Per qualunque modifica richiesta dall'abbonato ad un impianto esistente, le spese inerenti saranno a carico dell'abbonato stesso e determinato dall'accettazione del preventivo di spesa che dovrà essere approvato e sottoscritto dall'abbonato prima dell'inizio dei lavori.</p> <p>Nella esecuzione dei lavori di impianto la ditta concessionaria curerà di non danneggiare le opere esistenti, ma è inteso che gli eventuali lavori di muratore, marmista, stuccatore,</p>

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877
P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

	<p>decoratore, pittore e simili, potranno essere eseguiti tanto dalla ditta concessionaria, tanto dall'abbonato, e a carico del quale saranno sempre le spese relative.</p> <p>L'abbonato, firmando la domanda di utenza, implicitamente autorizza la ditta concessionaria a compiere sulla tomba, colombario, cappella ecc. ogni lavoro necessario per l'impianto della luce votiva.</p>
Art. 7	<p>Le eventuali interruzioni o sospensioni di corrente di normale frequenza e durata, per quelle dipendenti da e-distribuzione per danni o guasti cagionati o derivanti da forza maggiore, riparazione alla rete, per uragani, nevicate, incendi e distruzioni ecc. non daranno mai diritto all'abbonato di richiedere alcun risarcimento di spese né di sospendere il pagamento del canone.</p>
Art. 8	<p>Il concessionario si riserva il diritto di togliere la corrente e di rimuovere eventualmente l'impianto a quegli abbonati che, dieci giorni dopo la data di inizio (1 Gennaio) oppure dopo la data indicata sugli avvisi di scadenza, non ne avessero effettuato versamento, senza essere obbligato ad indennizzo di sorta. Il concessionario si riserva anche il diritto di risolvere il contratto agli Utenti che avessero lasciato pagamenti in sospeso per qualsiasi titolo.</p>
Art. 9	<p>Qualunque ripresa e consegna di corrente tolta, sia per cessato uso, sia per danni cagionati dall'abbonato, per spostamento abusivo od altro, sia per morosità di pagamento, sarà eseguita mediante rimborso, da parte dell'abbonato stesso, delle spese di riallaccio e di riparazioni e del pagamento degli arretrati.</p>
Art. 10	<p>Ogni eventuale reclamo deve essere fatto per iscritto alla ditta concessionaria e rimesso, per conoscenza, alla Direzione Tecnica dei Servizi Tecnici del Comune, a fronte di dimostrazione di regolare pagamento.</p>
Art. 11	<p>È severamente proibito cambiare o asportare lampadine, modificare o danneggiare in qualsiasi modo gli impianti, di eseguire attacchi abusivi, di cedere o subaffittare la corrente elettrica, di valersi delle installazioni per adattarle ad altri sistemi di illuminazione.</p> <p>I contravventori saranno tenuti responsabili a norma di legge.</p> <p>La ditta concessionaria si riserva il diritto di apportare alle presenti condizioni, sempre con l'autorizzazione dell'Amministrazione Comunale, tutte quelle modifiche ed</p>

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

	aggiunte che, in proseguo di tempo, stimerà utili e necessarie per il miglior funzionamento del servizio.
Art. 12	Con la stipula della richiesta di allacciamento alla rete elettrica votiva l'utente autorizza il concessionario al trattamento dei propri dati anagrafici in osservanza del D. Lgs. 196/2003 ai soli fini connessi alla corretta gestione del rapporto d'utenza.

17. INFORMATIVA PRIVACY

L'INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO UE N. 679/16 E D. LGS. 196/2003 CHE È DISPONIBILE AGLI UTENTI È LA SEGUENTE:

Documento informativo ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13, D. Lgs. 30 giugno 2003 n. 196

INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART. 13 DEL REGOLAMENTO (UE) n. 2016/679 (GDPR)

17

Gentile Cliente,

in relazione ai dati personali di cui la scrivente Società è entrata e entrerà in possesso per espletare il servizio di illuminazione votiva da Lei richiesto, comunichiamo quanto segue.

1. DATI OGGETTO DI TRATTAMENTO: I dati che verranno trattati sono quelli da Lei forniti con il contratto di illuminazione votiva da Lei sottoscritto e eventualmente gli ulteriori dati che Lei dovesse fornirci in occasione di successivi contatti;

2. TITOLARE DEL TRATTAMENTO: Il titolare del trattamento è la DITTA SEVERINO FERRI s.a.s., in persona del suo legale rappresentante.

Il titolare può essere contattato al seguente indirizzo: dittaseverinoferri@ticertifica.it o al seguente numero di telefono: 0523/781245;

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

3. FINALITA' DEL TRATTAMENTO DEI DATI: Il trattamento è finalizzato alla corretta e completa esecuzione del contratto di illuminazione votiva da Lei sottoscritto. In particolare, a titolo esemplificativo, le finalità perseguite con il trattamento dei Suoi dati possono essere:

- l'iscrizione anagrafica nei nostri registri; la gestione delle richieste di informazioni e/o l'invio di materiale informativo sul servizio di illuminazione richiesto; l'erogazione del servizio di illuminazione votiva; la relativa bollettazione e la gestione del pagamento; la trattazione dei reclami e/o delle segnalazioni; il servizio di assistenza.

Inoltre, i dati saranno trattati anche al fine di adempiere ad obblighi di natura fiscale e contabile, nonché altri obblighi previsti per legge.

I dati potranno essere trattati a mezzo sia di archivi informatici che cartacei situati in Paesi soggetti al GDPR (ovvero, i Paesi dell'Unione europea più Norvegia, Lichtenstein e Islanda) e trattati unicamente con le modalità e per le finalità strettamente necessarie a far fronte al servizio richiesto.

4. BASE GIURIDICA DEL TRATTAMENTO: Il trattamento dei Suoi dati è lecito in quanto necessario all'esecuzione del servizio di illuminazione votiva da Lei richiesto.

5. CONSEGUENZA DELLA MANCATA COMUNICAZIONE DEI DATI: La mancata comunicazione dei Suoi dati personali necessari per l'esecuzione del contratto di illuminazione votiva impediscono all'Impresa di dare esecuzione al contratto o di svolgere correttamente tutti gli adempimenti ad esso connessi.

6. PROFILAZIONE E DIFFUSIONE DATI: I suoi dati personali NON sono soggetti a diffusione né ad alcun processo decisionale interamente automatizzato, ivi compresa la profilazione.

7. DESTINATARI DEI DATI

I Suoi dati personali potranno essere comunicati a:

- Il Comune con i propri uffici dove è situata la tomba oggetto del contratto di illuminazione da Lei sottoscritto;
- Il futuro nuovo gestore del servizio di illuminazione votiva nel già menzionato Comune;
- Il consulente informatico;

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferrit@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferrit.it

- La società di invio dei bollettini postali.

8. CONSERVAZIONE DEI DATI E DURATA DEL TRATTAMENTO: I Suoi dati verranno trattati per l'intera durata del contratto di illuminazione da Lei sottoscritto a meno che il contratto di concessione del

servizio di illuminazione votiva stipulato tra la scrivente Società e l'Amministrazione non termini prima; successivamente a tale termine, i dati verranno conservati in archivio per il tempo necessario ad adempiere agli obblighi fiscali o ad altre finalità di legge.

9. DIRITTI DEGLI INTERESSATI: IL GDPR Le riconosce i diritti che verranno qui per comodità trascritti in forma semplificata, ma di cui Le raccomandiamo una lettura completa leggendo gli articoli 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21 GDPR e le norme ivi richiamate:

- diritto di accesso, ovvero di avere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che La riguardano e in tal caso di ottenere copia dei propri dati personali e delle seguenti informazioni:

- le finalità del trattamento;

- le categorie di dati personali in questione;

- i destinatari o le categorie di destinatari a cui i dati personali sono stati o saranno comunicati, in particolare se destinatari di paesi diversi dai Paesi dello Spazio Economico Europeo (ovvero, Unione europea + Norvegia, Lichtenstein e Islanda) o organizzazioni internazionali;

- quando possibile, il periodo di conservazione dei dati personali previsto oppure, se non è possibile, i criteri utilizzati per determinare tale periodo;

- l'esistenza del diritto dell'interessato di chiedere al titolare del trattamento la rettifica o la cancellazione dei dati personali o la limitazione del trattamento dei dati personali che lo riguardano o di opporsi al loro trattamento;

- il diritto di proporre reclamo al Garante per la protezione dei dati personali;

- l'esistenza di un processo decisionale automatizzato, compresa la profilazione e, in tal caso, informazioni significative sulla logica utilizzata, nonché sull'importanza e sulle conseguenze nei Suoi confronti di tale trattamento.

- diritto di rettifica: ovvero di modifica o integrazione dei dati se incompleti;

- diritto di cancellazione (c.d. diritto all'oblio) se sussistono i motivi di cui all'art. 17 GDPR ovvero, ad esempio, uno dei seguenti:

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferrit@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferrit.it

- i dati personali non sono più necessari rispetto alle finalità per le quali sono stati raccolti o altrimenti trattati;

- i dati personali sono stati trattati illecitamente;

- i dati personali devono essere cancellati per adempiere un obbligo legale previsto dal diritto dell'Unione o dello Stato italiano;

· diritto di limitazione al trattamento quando ricorra una delle ipotesi previste dall'art. 18, par. 1, GDPR ovvero, ad esempio, una delle seguenti:

- inesattezza dei dati personali raccolti;

- illiceità del trattamento;

- la scrivente Ditta non ha più bisogno di tali dati mentre a Lei servono per l'accertamento, l'esercizio o la difesa di un diritto in sede giudiziaria;

· diritto di opposizione al trattamento al ricorrere di situazioni particolari che La riguardano;

· diritto di reclamo all'Autorità garante (per l'esercizio di tale diritto può utilizzare il modello presente sul sito internet Autorità Garante – www.garanteprivacy.it).

Infine, nonostante il fatto che la struttura giuridica del servizio di illuminazione votiva difficilmente può conciliarsi con l'autonoma individuazione di nuovi gestori da parte degli utenti, la scrivente Ditta Le riconosce altresì il diritto di portabilità dei dati, ovvero di ricevere in formato strutturato, di uso comune e leggibile da dispositivo automatico i dati personali che La riguardano e il diritto a ritrasmettere tali dati ad altro titolare del trattamento senza impedimenti da parte del presente titolare del trattamento.

I suddetti diritti (ad eccezione di quello di reclamo da rivolgere al Garante) possono essere esercitati mediante comunicazione scritta da inviare alla Ditta a mezzo e-mail/pec all'indirizzo dittaseverinoferrit@ticertifica.it; a mezzo raccomandata a/r all'indirizzo Via Giacobina 12/A Fraz. Santimento - 29010 Rottofreno (PC)

Per ogni dubbio relativo alle nostre politiche in materia di privacy, non esiti a contattarci

• Tel. 0523 781245 - Fax 0523 781877

• E-mail: info@severinoferrit.it

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferrit@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferrit.it

18. NORMATIVE DIRETTE A QUALIFICARE IL SERVIZIO: CARTA DEI SERVIZI

La scrivente Ditta ha sottoscritto la **Carta dei Servizi** predisposta dall'A.N.E.I.L.V.E. (Associazione Nazionale Esercenti Impianti Lampade Votive Elettriche) che è finalizzata a dare concreta attuazione ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994.

La **Carta dei Servizi** contiene norme dirette a qualificare la nostra attività secondo principi di correttezza professionale; risponde all'esigenza di fornire garanzia di trasparenza ed informazione sul servizio fornito ed è diretta a stimolare la crescita professionale e la comunicazione fra gli erogatori del servizio ed i loro referenti pubblici e privati.

Con essa, che costituisce un vero e proprio patto scritto con gli utenti, si vogliono individuare 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.

Sottoscrivendo la **Carta dei Servizi** abbiamo assunto da una parte l'obbligo di adottarla integralmente per conto del Comune concedente, osservando in particolare i rapporti fra utenti e Amministrazione Locale, nel rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio e dall'altra si obblighiamo a sottoporci ai controlli che di volta in volta saranno effettuati dall'Associazione di categoria al fine di verificare l'applicazione della stessa.

Siamo sicuri che la sottoscrizione da parte nostra di tale Carta rappresenti per l'Amministrazione Locale una garanzia del fatto che l'impresa intende sempre migliorarsi per fornire all'utente ed all'Amministrazione stessa un servizio di qualità.

Per la valutazione e la verifica della qualità del servizio reso in ordine all'efficacia e all'efficienza, la sottoscritta ditta utilizza un sistema di qualità interno, ed in conformità ai criteri dettati dal relativo manuale, verifica tutti i processi amministrativi – operativi al fine di ottenere la piena soddisfazione del cliente in virtù della particolare delicatezza del servizio.

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferrit@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferrit.it

18.1 TESTO CARTA DEI SERVIZI

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 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 Concedente = P.A. Comunale appaltante: che affida la costruzione dell'impianto e la sua gestione ad una impresa specializzata.

Soggetto Gestore = Impresa concessionaria che, con proprie strutture tecniche e finanziarie costruisce, 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:

È 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.

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

Tutte le lampade poste sulle tombe devono essere alimentate dalla stessa tensione; gli impianti devono avere le medesime caratteristiche tecniche e funzionali rispettando le norme di sicurezza e l'estetica del luogo.

Il gestore ha l'obbligo di estendere l'impianto sull'intero cimitero e di prevedere la possibilità di allaccio a tutte le tombe, indipendentemente dalla loro natura o importanza.

Continuità:

La continuità del servizio e la sua regolarità senza interruzioni sono garantite al cittadino (utente) dall'Ente erogatore e per lui (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 d'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 sia espletato in conformità alle regole contrattuali.

23

Diritto di scelta:

I Gestori hanno diritto di esclusiva del servizio di lampade elettriche votive.

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 dal DMn.37 del 22/01/2008;
- capacità di amministrare il servizio secondo qualità idonee allo scopo;
- possesso dei requisiti economico-finanziari opportunamente comprovati e riconosciuti

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

da primari istituti di credito sia nazionali sia 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.

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 nel settore dell'erogazione dell'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 dichiarare agli utenti, tramite appositi avvisi, le condizioni economiche, tecniche e la reperibilità degli addetti al servizio; informare tempestivamente, anche tramite i mezzi di informazione, gli utenti, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;

Gli utenti hanno diritto:

di ottenere informazioni circa le modalità amministrative e tecniche di erogazione del servizio, di essere informati delle revisioni tariffarie e della loro congruità, degli

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

strumenti messi a disposizione per comunicare con il gestore ed esprimere considerazioni 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 della sua particolare delicatezza.

Per valutare la qualità del servizio reso, in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, il gestore effettua apposite verifiche sul suo andamento e sugli standard 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, i rapporti fra l'Ente concedente ed il gestore del servizio sono improntati a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nel Capitolato d'oneri.

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 sull'attività di un'altra impresa concorrente.

Comunicazione

Costituisce forma di concorrenza sleale proporsi sistematicamente, o anche occasionalmente, con tariffe non allineate a quelle applicate, di norma, nel settore.

SANZIONI

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimento (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

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.

Sanzioni di rilevanza della categoria

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'A.N.C.I., alle Associazioni dei Consumatori ed alle Amministrazioni comunali a livello territoriale locale e regionale

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it

19. Informazioni da parte dell'utente sul nostro servizio erogato

Per verificare l'efficienza dei nostri servizi erogati, anche ai fini della certificazione ISO della concessionaria, è stato predisposto un modulo con alcune domande funzionali ad una valutazione delle nostre principali attività svolte:

*** ** *

Come giudica:

- | | | | |
|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| 1) I tempi di attesa prima di parlare col giusto interlocutore | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 2) La cortesia dell'interlocutore | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 3) La preparazione tecnica del ns. personale | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 4) L'integrazione del ns. personale con quello delle altre aziende presenti in cantiere | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 5) Il rispetto delle prescrizioni sulla sicurezza e quelle di stabilimento | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 6) L'organizzazione dei ns. cantieri | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 7) La rapidità di intervento del nostro servizio di assistenza | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| 8) La rapidità della soluzione del problema in caso di reclamo | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

27

APPREZZAMENTO GLOBALE

- Qual è il giudizio complessivo sul modo di operare di Severino Ferri S.a.s.?

.....
.....

- Cosa suggerisce per migliorare il servizio di Severino Ferri S.a.s.?

.....
.....

Dati del compilatore

Nome _____ Cognome _____

Comune di _____

Funzione svolta all'interno del Comune _____

Telefono _____ Fax _____

Ditta Severino Ferri S.a.s.

Via Giacobina, 12/A - 29010 Santimonto (Pc) - Tel. 0523.781245 - Fax 0523.781877

P.IVA e Cod. Fisc.: 00735950339 - C.C.I.A.A. 104564 - Iscr. Trib. n° 6072 - CC postale n° 160291



Impresa associata alla Federelettrica (federazione nazionale delle imprese locali dei servizi elettrici)



Impresa iscritta al n. 170 dell'Albo di qualificazione degli Installatori Elettrici dell'Emilia Romagna



e-mail certificata: dittaseverinoferri@ticertifica.it --- e-mail: info@severinoferri.it