



CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** che segue, sottoscritta dalle Imprese di onoranze funebri aderenti alla Rete Funeraria Italiana, è stata **comunicata** alle seguenti **Associazioni italiane di difesa dei Consumatori**:

- ADOC - Associazione Difesa Orientamento Consumatori
- ALTROCONSUMO – Associazione Indipendente di Consumatori
- CITTADINANZATTIVA
- CODACONS - Coordinamento delle associazioni per la tutela dell'ambiente e la difesa dei diritti di utenti e consumatori
- FEDERAZIONE CONFCONSUMATORI – ACP
- FEDERCONSUMATORI - Federazione Nazionale di consumatori e Utenti
- LA CASA DEL CONSUMATORE
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

Indice:

1. Premessa
2. La Rete Funeraria Italiana
3. I Valori
4. Gli standard di qualità del servizio
5. Allegati:
 - Codice etico

Premessa

La Carta dei Servizi è il documento che illustra e descrive le tipologie di servizi funebri offerti e gli standard qualitativi, garantiti alle Famiglie dalle Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana.

Rappresenta, pertanto, un importante strumento di comunicazione e di trasparenza, indicativo della volontà delle Aziende appartenenti alla Rete Funeraria Italiana, di fondare sulla chiarezza e correttezza il rapporto con i Dolenti e le Famiglie.

Tali valori derivano dalla particolare attenzione che ciascuna Impresa Funebre dedica alla Famiglia, consapevole che essa si trova in un momento delicato e necessita di assistenza da parte di personale professionale e di fiducia, al quale affidarsi per l'organizzazione della cerimonia.

La Carta dei Servizi è composta dalle seguenti sezioni:

- la Rete Funeraria Italiana;
- i valori;
- i servizi funebri offerti;
- gli standard di qualità del servizio.

e presenta in allegato il Codice Etico, il preventivo standard e la scheda di valutazione della Qualità del servizio svolto.

Il presente documento rappresenta, pertanto, uno strumento di controllo e verifica delle prestazioni e dei prodotti offerti.

I contenuti qui presenti sono stati comunicati alle principali Associazioni Nazionali di Difesa dei Consumatori, con l'obiettivo di assicurare al Cliente una maggior tutela nel rapporto con l'Impresa Funebre, in particolare per quanto riguarda la qualità del servizio acquistato, il relativo prezzo pagato e la piena trasparenza in fase di negoziazione delle prestazioni.

La Rete Funeraria Italiana

La Rete Funeraria Italiana è nata nel 2014 dalla volontà di alcuni Imprenditori funebri, titolari di Aziende storiche e consolidate, particolarmente riconosciute nel territorio in cui operano per l'elevata qualità dei servizi e dei prodotti funebri offerti e per il rapporto di fiducia instaurato con i Dolenti. Gli obiettivi fondanti della Rete Funeraria Italiana sono:

- porre in primo piano la fiducia, chiarezza e professionalità nel rapporto con la Famiglia;
- offrire servizi e prodotti di qualità ad un prezzo certo e contenuto;
- tutelare la Famiglia, descrivendo servizi e prestazioni offerte, garantite nei termini contenuti nella presente Carta dei Servizi.

I Valori

Le Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana, consapevoli di operare in un momento particolarmente delicato della vita delle persone con le quali si rapportano, si impegnano a rispettare i seguenti valori:

Uguaglianza di trattamento

Le Imprese Funebri assicurano l'uniformità e l'uguaglianza di trattamento dei Clienti, a parità di condizioni di servizio svolto, per aree e categorie omogenee di fornitura. Inoltre garantiscono che nessun tipo di discriminazione verrà compiuta per ragioni di sesso, etnia, età, lingua, orientamento sessuale e condizioni psicofisiche ed economiche del Cliente.

Trasparenza nella scelta del servizio funebre

Le Imprese Funebri assicurano al Cliente la massima trasparenza e libertà nella scelta del servizio funebre, predisponendo inoltre, su richiesta, un preventivo scritto, esaustivo e chiaro, come da facsimile allegato alla presente.

Professionalità del personale

Le Imprese Funebri s'impegnano affinché il personale e gli operatori, che entrano in contatto con la Famiglia, instaurino un rapporto fondato sulla cortesia, disponibilità, comprensione e chiarezza, con l'intento di soddisfare, per quanto possibile e consentito dalla normativa vigente, ogni tipo di richiesta con la massima serietà e gentilezza.

Formazione del personale

Le Imprese Funebri s'impegnano ad aggiornare costantemente il proprio personale attraverso la partecipazione ad appositi corsi di formazione, al fine di garantire la professionalità e lo sviluppo delle

competenze, indispensabili per mantenere la qualità dei servizi offerti. La Rete Funeraria Italiana predispose annualmente il piano di aggiornamento delle competenze del personale, che opera nelle Imprese aderenti, conservandone i relativi attestati e rendendoli disponibili alle Associazioni di tutela dei Consumatori ed ai privati, qualora ne facciano richiesta.

Chiarezza nell'informazione alla Clientela

Le Imprese Funebri aderenti alla Rete Funeraria Italiana s'impegnano a comunicare tempestivamente alle Associazioni di Tutela dei Consumatori, nel proprio sito e nel sito della Rete (www.retefunerariaitaliana.it) eventuali revisioni della presente Carta dei Servizi.

Rispetto della normativa

Le Imprese aderenti alla Rete operano nel pieno rispetto della normativa vigente e sono in possesso dei requisiti previsti per l'esercizio dell'attività funebre, in particolare per quanto riguarda la legislazione regionale in materia funeraria.

Gestione dei dati personali

Le Imprese Funebri garantiscono che i dati personali, dei quali entrano in possesso, vengono trattati nel rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 679/2016 (Codice in materia dei dati personali).

Standard di Qualità del servizio

Le Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana garantiscono il rispetto dei seguenti requisiti minimi di qualità del servizio:

Cerimonia funebre

Per i servizi funebri svolti in Italia, la cerimonia sarà organizzata entro il terzo giorno feriale dalla data di ricevimento dell'incarico, fatte salve diverse volontà espresse dalla Famiglia, o differenti disposizioni da parte dell'Autorità Giudiziaria, Cimiteriale e Comunale.

Manifesti a lutto

I manifesti, realizzati secondo il testo definito con i familiari, saranno affissi entro il primo giorno dalla data di ricevimento dell'incarico nelle sedi stabilite e rispettando la normativa vigente sulle affissioni, a condizione che siano definiti data e ora delle esequie.

Memorie e ricordi fotografici

Memorie e ricordi fotografici, in forma, contenuto e numero stabiliti con la Famiglia, verranno alla stessa consegnati entro 15 giorni dalla data di svolgimento della cerimonia.

Modalità di svolgimento della cerimonia

L'esecuzione del servizio funebre avverrà nel rispetto degli orari concordati. L'autofunebre e la squadra dei necrofori sarà costituita da almeno 1 autista incaricato del trasporto e da 3 necrofori che saranno presenti nel luogo di partenza del servizio almeno 20 minuti prima dell'orario prestabilito.

Necrologie

Le necrologie, nella forma e contenuto stabiliti con la Famiglia, sono pubblicate nel giorno richiesto, rispettando modalità e tempi previsti dai singoli quotidiani.

Garanzie e rimborsi

Per eventuali servizi e prestazioni, che risultino eseguite in modo difforme rispetto a quanto concordato nell'incarico affidato all'Impresa e/o ai contenuti della presente Carta dei Servizi, al committente spetterà di diritto uno sconto del 10% sul compenso relativo alle prestazioni eseguite in modo difforme.

Trasferimento della salma

Per necessità o a seguito di richiesta della Famiglia, la salma potrà essere trasferita da abitazione privata a obitorio o camera mortuaria entro i termini stabiliti dalla normativa regionale, previa autorizzazione del medico competente, fatta salva la disponibilità della struttura a ricevere la salma stessa. Questo servizio viene svolto dalle Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana con 2 operatori, utilizzando un veicolo omologato e dotato della necessaria autorizzazione sanitaria.

Diritti/Doveri del committente

Le Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana si impegnano a rispondere per iscritto entro 3 giorni lavorativi a reclami e osservazioni, che abbiano ad oggetto disservizi e/o mancato rispetto degli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Oltre che a ciascuna Impresa eventuali reclami e/o osservazioni possono essere inviate alla Rete Funeraria Italiana tramite e-mail info@retefunerariaitaliana.it o fax 0422-421644.

Condizioni di pagamento

Diritti e spese anticipate saranno liquidati alla conferma del preventivo. Per quanto riguarda le competenze relative al servizio funebre ed alle altre spese indicate nel preventivo, il committente ha 30 giorni di tempo dalla data di svolgimento del servizio per effettuare il pagamento. Le modalità di pagamento sono indicate in fattura o nella lettera accompagnatoria, che specifica gli estremi per il bonifico bancario. Pagamenti in contanti possono essere accettati con le limitazioni stabilite dalla normativa vigente.

Allegato 1: Codice Etico

Rapporti con le Famiglie e i Dolenti.

Le Imprese appartenenti alla Rete Funeraria Italiana pongono le Famiglie e i Dolenti al centro delle proprie attività, con l'obiettivo prioritario di rispettarne le volontà e le esigenze.

L'attività delle Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana è volta al soddisfacimento dei bisogni delle Famiglie, che ad esse si affidano, ed a un costante miglioramento della qualità dei servizi offerti, al fine di garantire la migliore assistenza, in un momento delicato della propria vita qual è la scomparsa di una persona cara.

In questo senso, le Imprese appartenenti alla Rete Funeraria Italiana si impegnano a garantire che:

- tutte le persone che ad esse si rivolgono siano assistite e trattate con premura ed attenzione, nel pieno rispetto della loro dignità e delle loro convinzioni filosofiche, politiche e religiose;
- non siano posti in essere, da parte dei propri dipendenti e collaboratori, comportamenti discriminatori, sotto forma di disparità di trattamento nell'erogazione dei servizi (ad esempio nei tempi di intervento, nell'esecuzione delle prestazioni concordate, ecc.);
- le informazioni di carattere personale dei deceduti, in particolare quelle riguardanti cause di morte e le condizioni in cui essa è avvenuta, siano trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza;
- il presente Codice Etico venga quanto più possibile diffuso, in particolare tramite pubblicazione in posizione ben visibile presso le sedi delle Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana, nonché nei siti web delle Imprese stesse e della Rete, in modo tale da facilitare la comunicazione e il confronto sugli elementi in esso contenuti.

Tutti i dipendenti e i collaboratori delle Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana sono tenuti a fornire alle Famiglie e ai Dolenti informazioni chiare, semplici, precise e complete sui servizi funebri e sui prodotti offerti, nonché sulle norme di legge e sui regolamenti vigenti in materia funeraria.

Così facendo le Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana desiderano garantire alle Famiglie, che a loro si affidano, la possibilità di assumere scelte di acquisto consapevoli in termini di prodotti e servizi e dei relativi costi sostenuti.

Al fine di assicurare la massima trasparenza e informazione alle Famiglie, le Imprese aderenti alla Rete Funeraria Italiana si impegnano a:

- garantire a quanti lo richiedono la presentazione di un preventivo scritto contenente la specifica dei prodotti forniti e dei servizi prestati, con il relativo dettaglio dei prezzi applicati, come da facsimile allegato;
- non utilizzare proposte commerciali e strumenti di persuasione ingannevoli e non veritieri;
- verificare periodicamente le segnalazioni pervenute al sito www.retefunerariaitaliana.it con la compilazione del prospetto di valutazione della soddisfazione del cliente, o tramite e-mail info@retefunerariaitaliana.it o fax 0422-421644, per prendere in esame eventuali osservazioni sui servizi e prodotti e/o reclami da parte delle Famiglie e dei Dolenti.