

# SERVIZI CIMITERIALI NEL COMUNE DI TREVISO

## Carta della qualità





## INDICE

<b>1. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA</b> .....	3
<b>2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI</b> .....	4
2.1. Validità della Carta.....	4
2.2. Riferimenti normativi .....	4
<b>3. PRINCIPI FONDAMENTALI</b> .....	5
3.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento.....	5
3.2. Continuità .....	5
3.3. Cortesia ed onestà .....	5
3.4. Efficacia ed efficienza .....	5
3.5. Informazione .....	5
3.6. Chiarezza e comprensibilità.....	5
3.7. Qualità, Sicurezza e Tutela Ambientale.....	5
3.8. Privacy.....	6
3.9. Standard di qualità del servizio .....	6
<b>4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI</b> .....	7
<b>5. I SERVIZI CIMITERIALI NEL COMUNE DI TREVISO</b> .....	8
5.1. Caratteristiche del servizio.....	10
5.2. Fruibilità degli spazi cimiteriali e dei servizi connessi, accoglienza, funzionalità, sicurezza.....	11
5.3. Tempistica delle operazioni cimiteriali.....	12
5.4. Illuminazione elettrica votiva.....	13
5.5. Semplificazione degli adempimenti, chiarezza e trasparenza degli atti.....	14
<b>6. TUTELA DEL CLIENTE</b> .....	15
6.1. Comportamento del personale di Contarina SPA.....	15
6.2. Organi di Tutela , presentazione di richieste di informazioni e/o reclami .....	15
<b>7. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE</b> .....	16
7.1. Informazioni fornite ai clienti-utenti.....	16
7.2. Canali di informazione utilizzati.....	16
7.3. Richieste e partecipazione .....	16
7.4. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente.....	16
<b>8. COME CONTATTARE IL SERVIZIO</b> .....	16

## I. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Contarina è una società pubblica impegnata dal 1989 nel settore ambientale, e si occupa della gestione dei rifiuti nei 50 Comuni appartenenti ai Consorzi Priula e Tv Tre, all'interno della provincia di Treviso, in un territorio che ha una superficie di circa 1.300 Km<sup>2</sup> e circa 554.000 abitanti, attraverso un sistema che considera l'intero ciclo dei rifiuti, producendo un impatto positivo sulla natura e sulla vita dei cittadini.

La società ha sede legale a Spresiano (Tv) e conta su oltre 600 persone impiegate tra attività operative e attività d'ufficio.

Contarina gestisce i rifiuti attraverso un modello che ha come elementi fondamentali la raccolta porta a porta di tutte le principali frazioni di rifiuto e la tariffa puntuale, che calcola una parte dell'importo della fattura sulla base dell'effettiva produzione di rifiuto, in base al principio comunitario "paga quanto produci". Oltre alla gestione dei rifiuti urbani e speciali, la società fornisce: servizi cimiteriali, gestione del verde pubblico, derattizzazioni e disinfestazioni, gestioni dei sistemi informativi territoriali, videosorveglianza, progettazione del piano antenne e monitoraggio campi elettromagnetici, servizi di consulenza sulla gestione integrata dei rifiuti.

Gli obiettivi dell'azienda consistono nel raggiungimento di una percentuale sempre più elevata di raccolta differenziata (che già supera l'85%), nella riduzione della quantità complessiva dei rifiuti prodotti, particolarmente per quanto riguarda la frazione non riciclabile, e nell'innalzamento della qualità del materiale riciclabile raccolto. Tali obiettivi vengono perseguiti attraverso una forte sensibilizzazione degli utenti nei confronti della tutela ambientale e dello sviluppo sostenibile. Contarina e i Consorzi si trovano da anni ai vertici europei in termini di raccolta differenziata e sono un esempio di realtà pubblica all'avanguardia nei servizi e nei risultati, che ha come obiettivo principale la tutela dell'ambiente.

Gli obiettivi di lungo periodo sono riassunti ed espressi dalla *vision* aziendale, che indica i **risultati da realizzare**, il percorso da seguire attraverso il lavoro che viene svolto quotidianamente da tutti: dall'azienda con i suoi lavoratori e le sue collaborazioni, dai cittadini, fino alla *governance* del territorio. Questa è la *vision* di Contarina: "Vogliamo dare valore e qualità all'ambiente per offrire alle persone la possibilità di vivere in armonia con il territorio".

L'azienda ha elaborato anche la propria specifica *mission* aziendale. Per Contarina la *mission* è quella di essere soggetto innovatore nello sviluppo e realizzazione di soluzioni per l'ambiente e per la tutela del territorio, nell'interesse dei cittadini e dei soci, ovvero i Comuni dei Consorzi Priula e Tv Tre, di operare ogni giorno con passione, trasparenza ed efficacia fornendo servizi di:

- raccolta e valorizzazione dei rifiuti mediante recupero delle risorse;
- gestione impianti e bonifiche;
- educazione ambientale nelle scuole;
- informazione e formazione a famiglie e imprese per la sostenibilità ambientale;
- servizi cimiteriali integrati;
- servizi di cremazione;
- servizi di manutenzione del verde pubblico;
- consulenze e progetti innovativi.

## 2. LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

La presente “Carta dei Servizi Cimiteriali” erogati da Contarina SpA nel territorio del Comune di Treviso ed emessa in adempimento alla normativa vigente in materia, di seguito esplicitata, costituisce una dichiarazione di impegno formale di Contarina SpA nei confronti dei propri clienti-utenti e, come tale, un elemento integrativo del Contratto di Servizio. Quest’ultimo disciplina i rapporti fra Consorzio Priula, in virtù della Convenzione stipulata con il Comune di Treviso, e Contarina SpA per l’esercizio dei servizi e definisce i rispettivi diritti ed obblighi delle parti. In virtù di tale contratto, Contarina SpA provvede allo svolgimento delle attività e agli adempimenti amministrativi connessi alla gestione dei servizi cimiteriali e di Polizia Mortuaria. Pertanto a Contarina SpA vengono riconosciute importanti funzioni come lo sviluppo autonomo di relazioni con enti ed organizzazioni territoriali, la gestione del rapporto con l’utenza fruitrice dei cimiteri e in genere punto di riferimento dell’attività funebre e cimiteriale nel suo complesso.

La presente Carta intende soddisfare concretamente l’esigenza di rapporti chiari e trasparenti tra Contarina SpA e Cliente, garantendo un facile accesso alle informazioni di carattere tecnico-amministrativo, certezza dei tempi di erogazione e dei livelli qualitativi dei servizi, favorendo nel contempo comportamenti fiduciosi, dialettici e propositivi.

Essa rappresenta per Contarina SpA la manifestazione della propria volontà in merito al perseguimento dei livelli qualitativi e quantitativi dei servizi erogati; per i clienti-utenti è lo strumento per conoscere tali obiettivi e soprattutto per controllarne e verificarne l’attuazione.

La Carta illustra nel dettaglio le caratteristiche dei prodotti e dei servizi erogati e la modalità di rapporto fra Contarina SpA ed i suoi clienti-utenti. Contarina SpA, con il presente documento, si impegna a condurre le proprie attività secondo gli standard in esso indicati, i quali costituiscono lo strumento per garantire e verificare sia l’efficacia e l’efficienza del servizio, sia la soddisfazione degli utenti.

I tempi delle prestazioni di seguito indicati sono espressi in giorni di calendario, eccetto ove diversamente specificato e considerati al netto del tempo necessario al rilascio di autorizzazioni o permessi da parte di terzi, delle predisposizioni di opere edili o di altri adempimenti a carico dell’utente. Contarina SpA non garantisce il rispetto degli standard indicati in caso di eventi di carattere eccezionale, non dipendenti da essa.

### 2.1. Validità della Carta

La presente “Carta della qualità dei Servizi Cimiteriali” erogati da Contarina SpA nel Comune di Treviso ha validità sino alla data di scadenza del relativo Contratto di servizio stipulato fra Contarina SpA ed il Consorzio Priula, fatte salve le modifiche e gli aggiornamenti resi necessari o opportuni a seguito di variazioni della normativa di riferimento o degli standard proposti.

### 2.2. Riferimenti normativi

Con la redazione di questa Carta della qualità dei Servizi Contarina SPA intende favorire un rapporto diretto con gli utenti impegnandosi a rispettare le varie disposizioni normative in materia tra le quali

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull’erogazione dei servizi pubblici e ss.mm.ii,
- la Legge 24 dicembre 2007, n. 244, Art.2, comma 461 Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008).

### 3. PRINCIPI FONDAMENTALI

#### 3.1. Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

Contarina SPA si impegna a gestire i propri servizi nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione di sesso, razza o religione. Pertanto garantisce l'uniformità di trattamento dei Clienti a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di aree e categorie omogenee di fornitura e presta particolare attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani ed ai cittadini appartenenti a fasce sociali deboli.

#### 3.2. Continuità

Contarina SPA si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione dei servizi pubblici in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale, si impegna comunque a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del personale, evidenziando altresì le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi assicurati.

#### 3.3. Cortesia ed onestà

Contarina SPA si impegna a garantire al Cliente un rapporto basato sulla cortesia, sul rispetto e sull'onestà ed integrità morale nell'effettuazione dei propri compiti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare il Cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti, se espressamente richiesto, ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

#### 3.4. Efficacia ed efficienza

Contarina SPA persegue l'obiettivo del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio, sviluppando e adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

#### 3.5. Informazione

Contarina SPA assicura una chiara ed esaustiva informazione ai Clienti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi, opuscoli chiari e proprio sito internet accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e telematiche; se del caso, mantiene rapporti con gli organi di informazione e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

#### 3.6. Chiarezza e comprensibilità

Contarina SpA garantisce al Cliente procedure amministrative moderne, semplici e chiare, utilizzando un linguaggio ed una simbologia chiara, comprensibile ed efficace.

#### 3.7. Qualità, Sicurezza e Tutela Ambientale

Nell'espletamento delle proprie attività Contarina SpA garantisce l'attuazione di un sistema di gestione della Qualità certificato ai sensi della norma ISO 9001 che assicuri la soddisfazione delle legittime esigenze ed aspettative (espresse o implicite) dei clienti-utenti e, in modo integrato, l'attuazione di un sistema di gestione della Sicurezza e della Salute sul luogo di lavoro. Contarina SpA assicura il rispetto dell'Ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali, oltre alla prevenzione e la riduzione dell'inquinamento.

### **3.8. Privacy**

Contarina SpA si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei Clienti-utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D. Lgs. 196/2003 e successive modificazioni ed integrazioni; in particolare, Contarina SPA consente ad ogni soggetto interessato l'espletamento dei diritti previsti dall'art. 7 del medesimo decreto.

### **3.9. Standard di qualità del servizio**

Contarina SpA definisce e si impegna a rispettare gli "standard" di qualità del servizio erogato al Cliente, ovvero gli indicatori qualitativi e quantitativi del servizio, relativi ai tempi del rapporto contrattuale, alle modalità di gestione del rapporto contrattuale ed alla accessibilità e sicurezza del servizio.

#### **4. STANDARD DI QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI**

Per garantire una buona erogazione dei servizi sono stati individuati alcuni “standard” che permettano ai cittadini di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità. Con il termine “standard” si intende il livello di qualità minimo che Contarina SPA garantisce agli utenti. Nell’usufruire dei servizi gli utenti possono di volta in volta verificare se gli standard vengono effettivamente rispettati.

## 5. I SERVIZI CIMITERIALI NEL COMUNE DI TREVISO

Contarina SPA svolge i servizi e le operazioni cimiteriali che hanno per oggetto le attività di sepoltura (inumazione, tumulazione) dei defunti sotto qualsiasi stato essi si trovino (salma, resti ossei o ceneri), dal momento del decesso (a seguito mortalità - cosiddetta prima sepoltura) fino e comprese tutte le attività, ordinarie e straordinarie, successive (esumazione, estumulazione, traslazione, cremazione, dispersione e consegna).

Nel comune di Treviso i servizi sono svolti presso:

- Cimitero Maggiore di S. Lazzaro
- Cimitero frazionale di S. Bona
- Cimitero frazionale di Monigo
- Cimitero frazionale di Canizzano

Tipologie di sepoltura disponibili in tutti i Cimiteri:

- inumazione in campo comune decennale
- tumulazione in loculi, tombe alla romana, cellette ossario
- dal 2004 è possibile richiedere l'affidamento di un'urna cineraria presso la propria abitazione.

Tipologie di sepoltura disponibili solo presso il Cimitero di San Lazzaro e il Cimitero di Santa Bona:

- inumazione in giardinetto ventennale.

Gli Uffici di Contarina SPA presso il Cimitero Maggiore di San Lazzaro aperti dal lunedì al sabato con orario 09:00-12:00 sono a disposizione per lo svolgimento di tutte le pratiche amministrative relative alle operazioni cimiteriali indipendentemente dal Cimitero in cui queste verranno svolte.

Al verificarsi di un evento luttuoso, un familiare, o altro soggetto delegato (imprese di onoranza funebre) dopo essersi rivolto all'ufficio di stato civile per il disbrigo dei relativi adempimenti, contatta l'Ufficio Servizi Cimiteriali di Contarina presso il Cimitero Maggiore di S. Lazzaro per:

- a) la verifica dei requisiti del defunto finalizzata all'accoglimento e/o diritto di sepolcro nel Comune richiesto;
- b) la verifica sulla disponibilità per la tipologia di sepoltura richiesta.

Successivamente l'Ufficio Servizi Cimiteriali di Contarina fornirà le istruzioni necessarie e procederà alla formalizzazione delle relative richieste utilizzando apposita modulistica per lo svolgimento della sepoltura, per l'eventuale cessione in uso cimiteriale e servizio di illuminazione votiva.

Contestualmente sono comunicate le tariffe per i servizi resi e successivamente effettuati i controlli rispetto al regolare pagamento.

Nei casi di richiesta di cessione in uso e/o di servizio di illuminazione votiva, viene predisposto apposito contratto.

Contarina cura l'iter per il rilascio delle autorizzazioni ai privati per la posa di lapidi secondo le normative locali in materia vigenti.

L'attività di ricevimento al servizio degli utenti si svolge presso la sede del Cimitero di S. Lazzaro in Treviso. I familiari dolenti o comunque gli utenti si rivolgono allo sportello dedicato, all'entrata della sede, al fine di



avere informazioni generali o essere annunciati ed inviati ad altro operatore amministrativo per il seguito della pratica relativa. Inoltre, data l'estensione del cimitero S. Lazzaro, ci si può rivolgere allo stesso sportello al fine di ottenere l'autorizzazione all'accesso con mezzi motorizzati per difficoltà deambulatorie.

Nella tabella che segue sono stati indicati i fattori da cui dipende la qualità di ciascun servizio erogato, gli indicatori con i quali la stessa è misurata ed i relativi standard. Gli standard di qualità potranno essere aggiornati e migliorati progressivamente negli anni successivi.

## 5.1. Caratteristiche del servizio

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>Disponibilità sepolture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ad inumazione: viene garantita la continuità (obbligo di legge).</li> <li>• A tumulazione: in base a programmazione pluriennale.</li> <li>• Affidamento cenere in abitazione: previa verifica dei requisiti, sempre disponibile. Per il servizio di cremazione vedere la “Carta della qualità dei servizi per l’impianto di cremazione” .</li> </ul>	Contarina SPA garantisce continua informazione e stretta collaborazione con il Comune, al quale competono le decisioni in merito a nuove edificazioni .
<b>Tempi di verifica e assegnazione sepolture</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifica diritto di sepoltura: entro 1 giorno feriale dalla richiesta.</li> <li>• Assegnazione (se disponibile): previa verifica del punto precedente, entro 1 giorno feriale dalla richiesta e in base a criteri trasparenti e a norma di regolamenti comunali.</li> </ul>	Nei cimiteri frazionali diritto di sepolcro soggetto a vincolo di residenza.
<b>Accettazione cliente/utente presso uffici Cimitero di San Lazzaro</b>	I locali per il ricevimento dei Clienti sono adeguati per dimensione, spazi riservati e addetti disponibili per garantire la riservatezza e la celerità nello svolgimento degli adempimenti amministrativi.	Salvo congestione per alta affluenza di pubblico.
<b>Fissazione partenza salma a mezzo telefono (soggetti autorizzati)</b>	Entro 1 giorno lavorativo dalla richiesta. Servizio garantito tutti i giorni, escluso festivi, in orario antimeridiano.	
<b>Esumazione/estumulazione ordinaria o straordinaria</b>	Entro 6 mesi dalla richiesta (o in base ai tempi previsti da ordinanza sindacale).	
<b>Illuminazione elettrica votiva</b>	Il servizio è disponibile sia per le sepolture a terra sia per i loculi.	



## 5.2. Fruibilità degli spazi e dei servizi connessi.

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>Orari di apertura</b>	I Cimiteri del Comune di Treviso sono aperti con orario continuato: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dal 1 aprile al 30 settembre dalle 08:00 alle 18:30</li> <li>• dal 1 ottobre al 3 novembre dalle 08:00 alle 17:30</li> <li>• dal 4 novembre al 31 marzo dalle 08:00 alle 17:00.</li> </ul>	nei mesi di luglio e agosto l'apertura potrà essere anticipata alle ore 07:30
<b>Servizi igienici</b>	Tutti i cimiteri sono dotati di servizi igienici a disposizione del pubblico.	
<b>Servizio di vigilanza con fornitore esterno selezionato</b>	Sopralluoghi con frequenza giornaliera, in tutti i cimiteri	
<b>Presenza/custodia operatori cimiteriali</b>	Tutti i giorni al S. Lazzaro, minimo 2 volte la settimana nei cimiteri frazionali	
<b>Tempo massimo di intervento in caso di situazioni di pericolo/urgenza</b>	A segnalazione recepita, chiamata immediata ai servizi di pubblico soccorso	
<b>Distanza massima tra contenitori per il conferimento dei rifiuti e rubinetti all'interno dei cimiteri</b>	100 metri	
<b>Distanza massima tra panchine all'interno dei cimiteri</b>	100 metri	
<b>Frequenza svuotamento contenitori per il conferimento dei rifiuti</b>	Le frequenze di svuotamento sono definite in: <ul style="list-style-type: none"> <li>• quindicinale per il rifiuto secco non riciclabile;</li> <li>• settimanale per il vegetale;</li> </ul>	
<b>Manutenzione del verde</b>	Lo sfalcio dell'erba e la manutenzione ordinaria delle aree verdi è continua durante tutto l'anno.	

### 5.3. Tempistica delle operazioni cimiteriali

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>Tumulazione e inumazione feretri/funerali</b>	Nella stessa giornata di arrivo.	Salvo scioperi del personale, in questo caso sono garantiti i servizi minimi.
<b>Tumulazione ceneri e cassette resti</b>	In accordo con familiari e imprese onoranze funebri.	
<b>Altre operazioni: esumazioni, estumulazioni</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ordinarie: in base alla programmazione (ordinanza sindacale).</li> <li>• Straordinarie: entro 4 mesi dalla richiesta.</li> <li>•</li> </ul>	Le esumazioni straordinarie, come da normativa, non vengono eseguite da maggio a settembre.
<b>Operazioni disposte da autorità giudiziaria</b>	Entro la scadenza disposta dal Tribunale.	Escluso festivi

#### 5.4. Illuminazione elettrica votiva

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>Nuovi allacciamenti</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sepolture a terra: entro 3 mesi dalla richiesta.</li> <li>• Loculi, ossari: Entro 1 settimana dalla richiesta.</li> </ul>	
<b>Cambio lampada danneggiata</b>	Entro 3 gg. Lavorativi dal riscontro o segnalazione.	
<b>Stacco per recesso</b>	Entro il 31 dicembre dell'anno in corso.	Eventuale prolungamento dopo il 31/12 non viene comunque addebitato.
<b>Controllo malfunzionamenti della rete elettrica</b>	A cadenza mensile.	
<b>Spedizione bollette illuminazione elettrica votiva</b>	Entro la fine dell'anno (addebito posticipato).	

### 5.5. Semplificazione e chiarezza degli adempimenti, trasparenza e tracciabilità degli atti

INDICATORI DI QUALITÀ	STANDARD	NOTE
<b>Semplificazione e chiarezza</b>	Contarina SPA si impegna a semplificare e snellire le procedure amministrative per il cittadino-utente, nel pieno rispetto delle normative e dei regolamenti.	
<b>Trasparenza e tracciabilità</b>	A richiesta, responsabile del processo, posizione della pratica e normative di riferimento sempre individuabili.	

## 6. TUTELA DEL CLIENTE

### 6.1. Comportamento del personale di Contarina SPA

Il personale di Contarina SPA è munito di tesserino di riconoscimento con le proprie generalità che è tenuto ad esibire all'interno degli uffici dell'Azienda, e, su richiesta, all'esterno, quando prende contatto, per ragioni di lavoro, con il cliente-utente.

Tutti i dipendenti di Contarina SPA sono tenuti a rapportarsi con i clienti-utenti e i cittadini con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi e ad indicare su richiesta il proprio nome nelle comunicazioni telefoniche.

Il comportamento etico in tutte le fasi del lavoro, l'attenzione alle esigenze dell'utente ed il continuo aggiornamento sono alla base dell'impegno quotidiano.

### 6.2. Organi di Tutela , presentazione di richieste di informazioni e/o reclami

Il singolo Cliente-utente può reclamare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici di Contarina SPA, sia in forma verbale che scritta, e attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- Ufficio di Polizia Mortuaria : Via del Cimitero S. Lazzaro, 6-Treviso (entrata cimitero)
- Tel. 0422/212781
- Fax 0422/212788
- mail: [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità ed il recapito del cliente nonché gli elementi in possesso relativamente a quanto verificatosi, in modo da ricostruire lo stato della pratica.

Contarina SPA, entro il termine massimo di 30 giorni lavorativi, riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, contenente anche l'indicazione del nominativo e del recapito aziendale della persona incaricata a fornire, ove necessario, eventuali chiarimenti.

Il proponente reclamo, qualora non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può richiedere, in forma scritta, un incontro di approfondimento della questione in oggetto. Contarina SPA si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per organizzare un incontro, a cui sarà presente il referente del servizio coinvolto o, in caso di impedimento, suo delegato interno al Servizio o componente di organo aziendale gerarchicamente superiore, che è delegato a svolgere funzioni di controllo interno e di garanzia del corretto rispetto delle procedure e dei tempi indicati nella Carta attraverso la verifica ed il monitoraggio degli standard.

A tutela dei diritti dei clienti – utenti il Contratto di Servizio prevede comunque le misure sanzionatorie che il Consorzio può adottare nei confronti di Contarina SPA, a garanzia del rispetto del contratto, degli standard di qualità stabiliti nella Carta del Servizio e delle disposizioni di legge.

Contarina SPA si impegna a considerare con particolare attenzione clienti anziani o disabili, e si rende disponibile a valutare di volta in volta ulteriori modalità di reclamo, in funzione delle loro particolari esigenze.

## 7. PARTECIPAZIONE E INFORMAZIONE

### 7.1. Informazioni fornite ai clienti-utenti

Contarina SPA si impegna a fornire ai clienti-utenti una informazione chiara, completa e costante sulle modalità di fornitura dei propri servizi e loro eventuali modifiche, con particolare riguardo a:

- modalità di erogazione del servizio
- tariffe applicate
- condizioni di fornitura
- sistemi di fatturazione
- caratteristiche quali-quantitative dei servizi erogati
- struttura dell'azienda e procedure che possono interessare il cliente

### 7.2. Canali di informazione utilizzati

Contarina SPA, per le campagne di informazione e sensibilizzazione, prevede l'utilizzo di tutti gli strumenti istituzionali e/o tipici della comunicazione:

- albo pretorio del Comune di Treviso
- bacheche cimiteriali
- avvisi sui luoghi di sepoltura
- quotidiani
- proprio sito internet: [www.contarina.it](http://www.contarina.it)

### 7.3. Richieste e partecipazione

Contarina SPA si impegna a garantire al cliente-utente il diritto di partecipazione alla prestazione del servizio pubblico, inteso come facoltà di presentare, in forma scritta, osservazioni e suggerimenti per il miglioramento del servizio stesso. Ha inoltre il diritto di accesso alle informazioni aziendali e agli atti amministrativi ai sensi e secondo le modalità previste dalla L. 241/90 e successive modificazioni.

Contarina SPA riconosce la possibilità di presentare richieste di informazioni in forma scritta alle quali si impegna a rispondere entro 30 giorni lavorativi.

### 7.4. Valutazione del grado di soddisfazione del cliente

Contarina SPA considera utili per la valutazione del grado di soddisfazione dei propri clienti tutte le occasioni di dialogo che consentano di conoscere un loro giudizio riguardo alla qualità del servizio erogato. Pertanto, Contarina SPA considera di fondamentale importanza un'attenta analisi dei reclami ricevuti, nonché delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Contarina SPA si impegna inoltre ad eseguire indagini di "customer satisfaction", utili a rilevare i motivi più frequenti di insoddisfazione dei clienti-utenti e per elaborare progetti di miglioramento della qualità dei servizi.

## 8. COME CONTATTARE IL SERVIZIO

### Contarina SPA

#### Gestione Servizi Cimiteriali e Polizia Mortuaria

Via del Cimitero S. Lazzaro, 6 – 31100 Treviso

Tel. 0422/212781

Fax 0422/212788

mail [cimiteriali@contarina.it](mailto:cimiteriali@contarina.it)