



CARTA SERVIZI CIMITERIALI

Luce votiva



Terni Reti



Comune di Terni

COSA È LA CARTA DEI SERVIZI

La **Carta dei Servizi** dell'Ufficio Luce Votiva risponde all'esigenza di fissare i principi e le regole nei rapporti tra le amministrazioni pubbliche che erogano il servizio e gli utenti che ne usufruiscono. Con la Carta, 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.

Nello spirito della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", la Carta ha lo scopo di definire i principi individuati per la erogazione del servizio e, allo stesso tempo, di indicare le procedure attraverso le quali i fruitori del servizio possono **comunicare** note, suggerimenti, reclami al fine di partecipare al miglioramento del servizio, individuare **standard di qualità** controllabili per le prestazioni eseguite.

La Carta dei Servizi si inserisce in un quadro più ampio ed articolato di attenzione al cittadino e costituisce parte fondamentale di un approccio globale alla qualità del servizio prestato.

La Carta dei Servizi è aggiornata periodicamente, e la versione più recente è scaricabile sul sito web del Comune di Terni e di Terni Reti.

La Carta dei Servizi Cimiteriali si ispira ai seguenti principi:

UGUAGLIANZA

Si garantisce il medesimo servizio a tutti gli utenti indipendentemente da sesso, razza, etnia, lingua, religione, cultura, opinioni politiche, condizioni psico-fisiche e socio economiche.

Va garantita la parità di trattamento sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia alle diverse categorie e fasce di utenti.

Vanno adottate tutte le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti portatori di handicap.

IMPARZIALITÀ

Il servizio va prestato con obiettività, equità, giustizia e cortesia nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono; va assicurata la costante e completa conformità alle leggi e ai regolamenti in ogni fase di erogazione del servizio.

CONTINUITÀ

Va assicurato un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e, qualora queste dovessero verificarsi, vanno limitati al minimo i tempi di disservizio.

PARTECIPAZIONE

Deve essere garantita la partecipazione dell'utente all'erogazione del servizio, sia per tutelare il suo diritto alla corretta erogazione dello stesso, sia per favorire la collaborazione con gli uffici.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e può produrre memorie, documenti, presentare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio, cui il soggetto erogatore deve dare riscontro nei tempi stabiliti.

Chi eroga il servizio è tenuto ad acquisire periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

CHIAREZZA E TRASPARENZA

All'utente va garantita un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione del servizio ed in merito ai diritti e alle opportunità di cui può godere.

EFFICIENZA ED EFFICACIA

Il servizio deve essere reso in modo da garantire la sua efficienza ed efficacia. Gli uffici adottano tutte le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

SERVIZI EROGATI

Terni Reti srl, società in house del Comune di Terni, gestisce il servizio Luce Votiva, e nel presente documento viene chiarito l'impegno assunto con l'utenza riguardo i servizi, la modalità di erogazione, gli standard di qualità e le modalità di tutela previste.

La Carta fornisce in modo chiaro e completo tutte le informazioni necessarie relativamente ai servizi erogati:

- **attivazione / disdetta / voltura** del servizio Luce Votiva
- servizio di **ristampa** bollettini PagoPa precompilati utenze attive
- servizio qualificato di **Front Office** per rilascio informazioni riguardanti il servizio
- presa in carico **malfunzionamenti** del servizio
- raccolta di **segnalazioni e suggerimenti** e successivo inoltra agli uffici competenti per la risoluzione.

UFFICI

L'Ufficio Servizio Luce Votiva si trova al piano terra della palazzina Servizi Cimiteriali in piazzale Caduti di Montelungo n. 2 (accanto all'ingresso principale del Cimitero)

ORARIO DI APERTURA

L'Ufficio Servizio Luce Votiva è aperto al pubblico nei seguenti orari:

dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 12:00

martedì ed il giovedì dalle ore 15:00 alle ore 17:00

CONTATTI

telefono **388 4672587**

email **lucevotiva@ternireti.it**

L'attività di accoglienza e rilascio informazioni è svolta da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico che si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono, mail).

Il personale fornisce informazioni sui servizi erogati, ed attraverso il canale di posta elettronica è possibile richiedere la modulistica per la presentazione di pratiche relative al servizio.

MODALITÀ DI EROGAZIONE

Il Servizio Luce Votiva è erogato da personale con formazione, competenze e capacità adeguati al rapporto con il pubblico che si realizza mediante il contatto diretto allo sportello o indiretto (telefono, mail).

SERVIZI EROGATI

	ufficio	email	telefono
Rilascio informazioni	x	x	x
Attivazione utenza	x		
Disdetta utenza	x		
Voltura utenza	x		
Ristampa Bollettini	x	x	x
Segnalazioni	x	x	x

ATTIVAZIONE UTENZA

Ciascun concessionario di manufatto cimiteriale, titolare di regolare atto rilasciato dal Comune di Terni, può presentare **domanda di allaccio all'impianto generale di illuminazione votiva**, dopo aver preso visione delle condizioni di fornitura del servizio.

Il Comune di Terni si impegna ad eseguire, per ogni punto luce votiva richiesto, l'installazione di portalampade in plastica dotato di attacco mignon E14 e di lampadina a tre led, colore ambra, 24 V, potenza 0,5 W, con relativo collegamento elettrico, dietro pagamento della tariffa di allaccio e del relativo abbonamento come annualmente determinato da DGC:

€ 35,00 + iva per fornitura primo allaccio

€ 30,00 + iva per diritti istruttori allaccio

Durata del contratto: la durata è stabilita in anni uno con scadenza al 31/12. Qualora il rapporto concessorio dell'Utente con il Comune di Terni non sia nel frattempo decaduto, risolto, revocato o scaduto, si intenderà rinnovato tacitamente di anno in anno salva la facoltà di recesso anticipato da parte dell'Utente. La disdetta in corso di anno non dà diritto al rimborso dell'abbonamento per la parte non goduta del servizio.

La fornitura del primo anno di attivazione viene pagata senza frazionamenti di anno ed è pari ad € 25,00 + iva

DISDETTA E VOLTURA UTENZA

Il titolare della utenza può presentare in qualunque momento **domanda di disdetta dal contratto di illuminazione votiva**.

La domanda deve essere presentata su apposita modulistica disponibile presso l'ufficio Secondo quanto previsto dall'art. 2 delle Condizioni di Fornitura del servizio di illuminazione votiva, la disdetta in corso di anno non dà diritto al rimborso dell'abbonamento per la parte non goduta del servizio, e l'importo dell'anno in corso viene addebitato e fatturato nella prima bolletta utile.

In caso di traslazione della salma, l'utenza rimarrà attiva e verranno emessi corrispondenti bollettini di pagamento fino al momento della disdetta da effettuare nelle forme e modi previste dalle procedure comunali.

In caso di decesso del titolare dell'utenza, gli eredi devono **presentare istanza di voltura entro 90 giorni**. Alla scadenza del termine l'utenza verrà distaccata d'ufficio.

Terni Reti s'impegna a garantire al cittadino 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.

Il cittadino può segnalare il mancato rispetto di quanto indicato nella presente Carta presso gli uffici del Servizio Cimiteri, attraverso tutti i consueti canali d'accesso:

- direttamente all'operatore dello sportello Ufficio Luce Votiva
- compilando e consegnando l'apposito modulo reperibile allo sportello
- tramite posta elettronica all'indirizzo lucevotiva@ternireti.it
- telefonicamente al numero 388 4672587

Al momento della presentazione del reclamo devono essere fornite le generalità e il recapito dell'utente. La società Terni Reti si impegna ad attivarsi entro 20 giorni lavorativi per dare riscontro alla segnalazione ricevuta, e riferisce al reclamante l'esito degli accertamenti compiuti, con l'indicazione del nominativo e del recapito della persona incaricata a fornire, ove necessari, eventuali chiarimenti.

TARIFFE 2025

Con Delibera di Giunta Comunale n° 449 del 28 novembre 2024 prot. 202985 del 2 dicembre 2024 "Determinazione per l'esercizio 2025 delle tariffe e delle contribuzioni relative ai servizi a domanda individuale e della percentuale di copertura dei costi dei servizi stessi e delle tariffe per altri servizi" sono state individuate le seguenti tariffe:

- FORNITURA PER PRIMO ALLACCIO INCLUSA FORNITURA PORTALAMPADA E LAMPADA - **€ 35,00 + iva**
- CORRISPETTIVO PER RIACCENSIONE E TRASLAZIONE - **15,00 + iva**
- CANONE DI ABBONAMENTO ANNUALE PER OGNI LAMPADA VOTIVA - **€ 25,00 + iva**
- DIRITTI ISTRUTTORI ALLACCIO E SUB INGRESSO - **€ 30,00**
- DANNI ARRECATI PER UTILIZZO LAMPAD E IMPROPRIE - **€ 40,00 + iva**

PAGAMENTO UTENZE

L'utente è tenuto al pagamento dell'abbonamento entro le scadenze riportate nelle fatture che vengono emesse con frequenza annuale.

Il pagamento deve essere effettuato esclusivamente attraverso il bollettino PagoPa che viene inviato all'utente tramite posta ordinaria.

In caso di mancato pagamento entro il termine previsto, il Comune di Terni ha facoltà di disdire d'ufficio l'utenza e agire in via esecutiva nei confronti del titolare senza ulteriori avvisi con aggravio di spese.

In caso di richiesta di riattivazione della fornitura sospesa per morosità, oltre al canone annuale, verranno addebitate le spese previste per il ripristino del servizio.

IMPEGNI DI QUALITÀ

L'ascolto dei clienti e dei fruitori del Cimitero di Terni consente di acquisire elementi utili alla erogazione di un servizio soddisfacente e alla crescita qualitativa continua del servizio.

Terni reti considera utile, per la valutazione del grado di soddisfazione di tutti gli utenti, ogni occasione per conoscere il loro giudizio in merito alla qualità dei servizi erogati. A tal fine, è effettuata un'attenta e approfondita **analisi dei reclami** ricevuti e delle richieste di informazioni e chiarimenti.

Terni Reti inoltre effettua **indagini di customer satisfaction** tramite questionari di gradimento totalmente anonimi, al fine di rilevare gli eventuali motivi d'insoddisfazione dei cittadini-utenti. L'indagine mira, inoltre, ad evidenziare lo scostamento tra la "qualità attesa" e la "qualità percepita" per far emergere eventuali criticità e, di conseguenza, intraprendere azioni di miglioramento della qualità dei servizi erogati.

I dati raccolti ed elaborati vengono riportati in un report finale e comparati a quelli raccolti negli anni precedenti assieme ai quali saranno inseriti nel rapporto annuale di valutazione della Carta dei Servizi e sono utilizzati per pianificare azioni di miglioramento e definire nuovi obiettivi da raggiungere.

APERTURA

L'Ufficio Luce Votiva è accessibile anche a persone con disabilità motorie ed è aperto tutti i giorni **dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle 12:00, il martedì e giovedì anche dalle ore 15:00 alle ore 17:00.**

RILASCIO INFORMAZIONI

La modulistica e le informazioni generali del Servizio Luce Votiva sono disponibili anche sul sito web del Comune di Terni.

RECLAMI

Alle segnalazioni e ai reclami viene dato riscontro entro venti giorni dalla ricezione, con indicazione di eventuali termini di approfondimento da parte del servizio in caso di situazioni di particolare complessità.