



# Carta di Servizio Lampade Votive



Uffici: Telefono 089 6303870

Fax 089 756030

Via S.Passaro,1 – 84134 Salerno

Uffici c/o Cimitero Urbano : Tel. E Fax 089 274001

Partita IVA: 03064390655

Iscrizione REA: SA n.257422/95

Capitale Sociale: 225.000,00 i.v.

**[www.sinergia.sa.it](http://www.sinergia.sa.it)**

**[info@sinergia.sa.it](mailto:info@sinergia.sa.it)**

# INDICE

## ***La Società Sinergia s.u.r.l.***

<i>Presentazione</i>	>> 4
<i>Chi siamo e come siamo organizzati</i>	>> 5
<i>Sede e indirizzi</i>	>> 5

## ***Carta dei Servizi***

<i>Cos'è la Carta dei Servizi</i>	>> 6
<i>La Carta dei Servizi rappresenta</i>	>> 6

## ***Principi Generali***

<i>Obiettivi</i>	>> 7
------------------	------

## ***Tariffe***

<i>Tariffe e modalità di pagamento</i>	>> 7
<i>Segnalazione guasti</i>	>> 7

# *L'Azienda Sinergia s.u.r.l.*

L'Azienda Sinergia s.u.r.l. è una società a responsabilità limitata il cui socio unico è Salerno Energia Holding.

La Società è stata costituita l'8/5/1995.

Il 18/10/2002 è stata trasformata da società a responsabilità limitata in società consortile a responsabilità limitata.

Il 27/04/2010 è stata trasformata da società consortile a responsabilità limitata in società a responsabilità limitata.

E' iscritta al registro delle Imprese della Camera di Commercio di Salerno al n. 03064390655.

Capitale sociale Euro 225.000,00 i.v.

# *Chi siamo e come siamo organizzati*

**Amministratore Unico** : Sig. Mariano Mucio

**Collegio Sindacale** : Presidente: dott. Furio Camillo Lardieri

Sindaci: dott.ssa Antonella Colitti , dott. Flaminio Budetti

**L'organico del Servizio Lampade Votive è costituito da:**

- 1 responsabile tecnico
- 1 impiegato amministrativo
- 2 operai

## **Sede e indirizzi**

*Sede:*

Sinergia S.u.r.l. Via S.Passaro 1 Salerno

*Telefono :*

089/6303870

*Fax:*

089/756030

*Sito Internet:*

[www.sinergia.sa.it](http://www.sinergia.sa.it)

*Indirizzo e-mail:*

[info@sinergia.sa.it](mailto:info@sinergia.sa.it)

*Uffici presso Cimitero Urbano :*

Via S.Alfonso Maria de' Liguori,1 Salerno

*Telefono/Fax:*

089/274001

*Indirizzo e-mail:*

[lampadevotive@sinergia.sa.it](mailto:lampadevotive@sinergia.sa.it)

# CARTA DEI SERVIZI

## ***Cos'è la carta dei servizi:***

La Carta del Servizio Lampade Votive si configura come un mezzo attraverso il quale la Società “ Sinergia S.u.r.l.” informa i Cittadini sulle attività dalla stessa svolte nel particolare e delicato ambito del “ servizio cimiteriale” e rende esplicite le modalità con cui si impegna ad erogare il servizio in una prospettiva di continuo miglioramento assicurando la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione alle procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi di erogazione del servizio. Essa rappresenta, pertanto, una scelta di trasparenza nel rapporto con gli utenti i quali sono informati di che cosa e quanto possono attendersi dalla Società.

## ***La Carta dei Servizi rappresenta:***

### **Uno strumento di conoscenza:**

- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione dell'azienda, sull'espletamento dei servizi, sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con l'azienda;
- fornisce indicazioni sui costi dei servizi;
- offre “informazioni utili”.

### **Uno strumento di partecipazione:**

- garantisce il monitoraggio della qualità del servizio attraverso standard definiti dal contratto di servizio e periodicamente inviati al Comune di Salerno , attraverso una specifica modulistica, distribuita dagli uffici ai cittadini.

### **Uno strumento di tutela:**

- Impegna l'azienda a dare risposta a chi abbia formulato richieste, segnalazioni e suggerimenti;
- stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami.

### **Divulgazione:**

- La Carta dei Servizi è disponibile sul sito aziendale , ed è altresì pubblicata sul sito istituzionale del Comune di Salerno nella Sezione Amministrazione Trasparente .

# PRINCIPI GENERALI

L' Azienda " Sinergia s.u.r.l." si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai seguenti principi generali:

## Eguaglianza

Le regole su cui si basa il rapporto con i cittadini nella prestazione del servizio lampade votive sono ispirate al principio di eguaglianza.

Nessuna distinzione può essere compiuta nell'erogazione delle prestazioni per motivi riguardanti: sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche.

## Imparzialità

Il comportamento dell'Azienda nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del servizio.

## Continuità

I servizi vengono garantiti in maniera continuativa e regolare, tutti i giorni feriali, esclusi i festivi, distribuiti in orari predefiniti antimeridiani e pomeridiani.

I servizi sono svolti tutti da personale dipendente della società (salvo situazioni i forza maggiore).

Qualora l'erogazione del servizio non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà di " Sinergia s.u.r.l.", fatto salvo quanto sopra, l'Azienda si impegna, comunque, a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

## Partecipazione ed informazione

L' Azienda garantisce ai Cittadini informazione costante e dettagliata rispetto a tutti gli elementi del servizio in modo da determinare una scelta consapevole del servizio richiesto.

Garantisce, altresì, la possibilità di verificare la tutela dei propri diritti e la tutela dei diritti di partecipazione. A tal fine garantisce l'accesso alle informazioni sulla gestione dei servizi secondo le disposizioni vigenti in materia.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Azienda che lo riguardano in quanto rientranti negli atti di natura amministrativa.

Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241 e successive modificazioni.

Il Cittadino ha diritto di conoscere il nome del responsabile del procedimento, i tempi relativi di esecuzione e tutti gli atti del procedimento di interesse.

L'Azienda garantisce il rispetto della normativa vigente in materia di tutela della riservatezza nel trattamento dei dati personali.

L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare consigli e suggerimenti per il miglioramento del servizio.

## Informazione

Per favorire la migliore informazione dei cittadini Sinergia S.u.r.l. dispone di:

- sito internet: [www.sinergia.sa.it](http://www.sinergia.sa.it);
- punto informazione;
- diffusione notizie e informazioni attraverso comunicati stampa;



## **Punto informazioni**

La Società Sinergia s.u.r.l. ha istituito un servizio di segreteria ubicato presso gli Uffici Cimiteriali in via S.Maria de' Liguori 1, piano terra. Il servizio è in grado di orientare il cittadino sui servizi proposti e sulle modalità di svolgimento degli stessi.

Compiti specifici sono:

- accogliere gli utenti presso l'ufficio;
- fornire le informazioni richieste;
- ricevere segnalazioni di guasti e/o disservizi.

Il servizio verrà svolto dall'operatore incaricato che svolge le funzioni:

- di persona quando l'utente si rechi presso gli uffici posti in via S.Alfonso Maria de' Liguori 1;
- telefonicamente, quando l'operatore sia contattato attraverso il numero telefonico 089/274001;
- tramite fax o e.mail, quando l'utente richieda risposte con questi strumenti.

Le segnalazioni ricevute verranno registrate in ordine progressivo e suddivise per data:

- nome e cognome del cittadino;
- riferimenti ( indirizzo, telefono etc...);
- motivo per cui si è rivolto all'operatore, se la segnalazione è chiusa o necessita di approfondimento.
- eventuali note dell'operatore

L'Azienda garantisce un sollecito riscontro circa le segnalazioni formulate, secondo le modalità più avanti riportate, ed acquisisce periodicamente la valutazione degli utenti sulla qualità del servizio reso.

## **Efficienza ed efficacia**

L' Azienda garantisce la conformità dei servizi resi ai parametri di efficienza ed efficacia, secondo gli standard determinati nel contratto di servizio stipulato con il Comune di Salerno nel rispetto delle normative nazionali, regionali e delle disposizioni locali vigenti.

## **Cortesia**

L'azienda " Sinergia s.u.r.l." opera affinché il proprio personale tratti con cortesia e rispetto tutti gli utenti. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi.

# OBIETTIVI

L'azienda " Sinergia S.u.r.l." nella gestione del servizio lampade votive si prefigge di:

- ottimizzare la gestione delle risorse umane, strumentali e finanziarie al fine di perseguire il continuo miglioramento e la regolarità del servizio, avendo attenzione alla particolarità dello stesso;
- provvedere ad una costante formazione del personale al fine di elevare in un processo di crescita continuo la qualità delle prestazioni, dal punto di vista professionale, di rapporto e disponibilità con gli utenti, curando al massimo grado la sicurezza nei confronti degli utenti dei servizi e della generalità dei cittadini;
- garantire l'ottimale manutenzione e la migliore pulizia delle strutture in gestione, ricercando il miglioramento delle stesse con opere di manutenzione ordinaria e straordinaria; in tale contesto viene prestata massima attenzione alle problematiche relative alle barriere architettoniche e a quelle relative all'utilizzo di fonti innovative;
- garantire la perfetta manutenzione dei mezzi e delle attrezzature destinate ai servizi, provvedendo alla sostituzione di quelli obsoleti o non più rispondenti ai servizi cui sono destinati;
- provvedere ad una puntuale informazione al cittadino sulle prestazioni offerte, mediante la predisposizione e divulgazione della presente Carta dei Servizi, di depliant, attraverso il sito della società, [www. Sinergia.sa.it](http://www.Sinergia.sa.it) , nonché attraverso le reti e i quotidiani locali.

# TARIFFE

## *Tariffe e modalità di pagamento dei servizi:*

Per conoscere le tariffe aggiornate è possibile rivolgersi agli uffici della Società “ Sinergia s.ur.l.” o consultare il sito [www.sinergia.sa.it](http://www.sinergia.sa.it)

I pagamenti possono essere effettuati esclusivamente presso gli Uffici Postali e presso la cassa del Gruppo Salerno Energia, sita in via S. Passaro, 1 Salerno, aperta dal lunedì al venerdì mattina dalle ore 8.30 alle ore 13.15 e dal lunedì al giovedì pomeriggio dalle ore 14.35 alle ore 16.30.

E' possibile inoltre pagare mediante bonifico bancario :IBAN IT28L0760115200001034987634

## *Segnalazione di Guasti:*

Eventuali guasti possono essere segnalati:

- direttamente presso gli uffici presso il Cimitero Urbano o gli uffici di Via S.Passaro 1 , utilizzando gli appositi moduli a disposizione;
- telefonicamente o a mezzo fax al n. 089/274001
- via mail all'indirizzo [lampadevotive@sinergia.sa.it](mailto:lampadevotive@sinergia.sa.it)

## *Standard del servizio:*

“Sinergia s.u.r.l.” evade le richieste di allacciamenti:

- entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta nei settori già dotati di impianto elettrico, previa apposizione del marmo definitivo;
- per i settori non dotati di impianto elettrico è necessario contattare gli uffici;
- la chiusura per trasferimento del punto luce entro 6 giorni lavorativi dalla richiesta;
- la sostituzione di lampadine entro 6 giorni lavorativi dalla segnalazione.

## ***RECLAMI – SEGNALAZIONI - SUGGERIMENTI***

Il cittadino può inviare suggerimenti o denunciare il mancato rispetto di quanto previsto nella presente carta:

- in forma scritta all'indirizzo: “ Sinergia s.u.r.l.” Via S.Passaro 1 , 84134 Salerno;
- tramite fax al n. 089/274001;
- tramite posta elettronica all'indirizzo:

[lampadevotive@sinergia.sa.it](mailto:lampadevotive@sinergia.sa.it)

La Società “Sinergia s.u.r.l.” si impegna a fornire risposta scritta entro gg. 30 lavorativi.

## ***Modalità di ristoro dell'utenza:***

La società “ Sinergia s.u.r.l. “, nell’ipotesi di mancato rispetto degli standard definiti per il servizio Lampade Votive si impegna a rimborsare all’utente una quota forfettaria così definita:

allacciamento luce votiva 20% della spesa di allacciamento, qualora il ritardo sia superiore di almeno gg1 rispetto al tempo previsto per l’allacciamento (gg.6 dalla richiesta);

### **Procedura**

Le domande di rimborso, in forma scritta, dovranno pervenire agli uffici della società “ Sinergia s.u.r.l.” entro giorni 15 lavorativi dal verificarsi dell’evento che ha determinato il reclamo.

La società provvederà entro giorni 30 agli accertamenti necessari per le opportune verifiche e, riscontrata la validità della richiesta, provvederà al rimborso entro 120 giorni dalla presentazione della richiesta. Nel caso in cui non venga riscontrata la validità della richiesta, la Società provvederà a darne tempestiva informazione all’utente.

## *Validità della Carta*

La presente carta è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Società “ Sinergia s.u.r.l. “ in data 28 novembre 2019 , come disciplinato dall’art. 8 del contratto di servizio stipulato con il Comune di Salerno;

Prima della sua pubblicazione è stata inviata :

- al Comune di Salerno in data 28 novembre 2019 ;
- alle Associazioni di categoria e di tutela dei consumatori del Comune di Salerno, in data 28 novembre 2019;
- la carta sarà soggetta a revisione ogni qual volta vengano previste modifiche dei servizi offerti dalla Azienda nonché ogni qual volta modifiche e/o integrazioni siano richieste dal Comune di Salerno.