

## I.L.V.C. (IMPIANTI ELETTRICI) S.R.L.

Concessione per la manutenzione degli impianti elettrici votivi  
e la gestione del relativo servizio nei cimiteri:

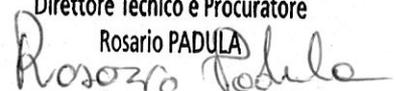
- Monumentale
- Parco
- Sassi
- Cavoretto
- Abbadia di Stura

# La carta dei servizi

Settembre 2019

I.L.V.C. 'Impianti Elettrici' S.r.l.  
Direttore Tecnico e Procuratore

Rosario PADULA



# INDICE

*Obiettivi e parametri di qualità pag. 3*

*Premessa pag. 3*

*Le Fonti pag. 4*

*Standard pag.4*

*La carta dei servizi pag. 5*

*I soggetti destinatari pag. 6*

*Principi fondamentali pag.6*

*Principi che ispirano la Carta dei Servizi pag. 7*

*Il rapporto con l'amministrazione concedente pag. 9*

# La carta dei servizi

## Obiettivi e parametri di qualità

### Premessa

La I.L.V.C. (Impianti Lampade Votive Cimiteriali) si occupa da oltre 40 anni di progettazione e costruzione di impianti elettrici votivi e della gestione del relativo servizio. Nata come Società in nome collettivo, con sede unica in Piazza Matteotti a Potenza, diventa s.r.l. nel 1973. Nel 1986 si trasferisce nell'attuale sede di proprietà in Via Manhes; nel 1976 apre la sede distaccata di Cosenza, nel 1999 quella di Velletri (Roma), nel 2006 quella di Bisceglie (BAT), nel Gennaio 2014 quella di Città di Castello (PG) e da Agosto 2014 quelle della Città di Torino:

- presso il Cimitero Monumentale in Piazzale Carlo Tancredi Faletti di Barolo, 137 – tel./fax 011.235131 indirizzo e-mail: [torinomonumentale@ilvc.it](mailto:torinomonumentale@ilvc.it) con il seguente orario di apertura **dal 15 Dicembre al 15 Ottobre** dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e **dal 15 Ottobre al 15 Dicembre** dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,30;
- presso il Cimitero Parco in Via Bertani, 80 – tel./fax 011.3096676 indirizzo e-mail: [torinoparco@ilvc.it](mailto:torinoparco@ilvc.it) con il seguente orario di apertura **dal 15 Dicembre al 15 Ottobre** dal Martedì al Sabato dalle 13,00 alle 16,30 e **dal 15 Ottobre al 15 Dicembre** dal Martedì al Sabato dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,30;

L'esperienza, unitamente alla continua adozione delle moderne tecniche di gestione e sviluppo aziendale (formazione ed aggiornamento professionale del personale tecnico ed amministrativo) hanno prodotto un completo ed efficiente organigramma del personale, con specifiche competenze e procedure.

La compagine risultante è stata positivamente giudicata già nel 1999, "l'Attestato di qualità attualmente in corso è l'ISO 9001:2015" rilasciato dall'istituto certificatore Boureau Veritas con periodo di validità dal 18.01.2018 al 17.01.2021.

L'Organismo di Attestazione Argenta SOA S.p.A. ha rilasciato il 17.09.2013 alla I.L.V.C. s.r.l. documento attestante l'idoneità tecnica e finanziaria alla progettazione e costruzione di opere pubbliche per le Categorie OG-10 ed OS-30.

La I.L.V.C. ad oggi gestisce, con la propria organizzazione di impresa, oltre 250 impianti di pubblica illuminazione votiva in 8 regioni d'Italia.

La I.L.V.C., fin dai primordi della propria attività, aderisce all'associazione di categoria ANEILVE la quale è l'unica associazione rappresentativa, a livello nazionale delle imprese esercenti gli impianti elettrici votivi nei cimiteri.

L'ANEILVE nasce a Firenze nel 1963 e successivamente ha trasferito la sede a Roma aderendo alla CONFARTIGIANATO presso la quale ha la sua sede, in Via San Giovanni in Laterano, n.152.

Le imprese associate, selezionate per professionalità e capacità organizzativa nel campo dell'impiantistica elettrica cimiteriale, gestiscono in regime di concessione amministrativa il servizio pubblico di illuminazione elettrica votiva presso i cimiteri comunali provvedendo alla progettazione, costruzione e manutenzione dell'impianto elettrico ed all'erogazione del relativo servizio ai cittadini utenti.

L'ANEILVE ha prodotto e pubblicato (<http://www.aneilve.com>) la propria carta dei servizi.

La I.L.V.C. ha redatto la presente prima stesura della Carta dei Servizi ispirandosi e rispettando tutte le norme ed i principi sanciti dalla carta dei servizi ANEILVE.

## Le Fonti

Il documento di base che stabilisce i principi a cui attenersi per la redazione e gestione delle Carte dei Servizi è costituito dal D.P.C.M. 27.1.94.

Esso stabilisce: "Sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona ... alla sicurezza della persona...";

"I soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto".

" Gli standard sono sottoposti a verifica con gli utenti in adunanze pubbliche... e sono periodicamente aggiornati...I soggetti erogatori adottano ogni anno piani diretti a migliorarli progressivamente e....rendono noto agli utenti, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, le condizioni economiche e tecniche per l'effettuazione dei servizi".

" I soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.....Prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella presente direttiva e danno ad esse piena pubblicità".

" Ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art.20 del D.L. 3.2.1993 n.29....un ufficio interno di controllo".

## STANDARD

L'erogazione del servizio verrà assicurato al 100% dei richiedenti con tempi di allaccio medi di 5 giorni dall'inizio dell'abbonamento.

In caso di verifica positiva della possibilità di attivazione immediata della nuova lampada, (ad esempio l'assenza di lavori in corso od altri impedimenti quali estumulazioni, traslazioni ecc.) l'allaccio stesso avverrà in giornata e comunque entro il giorno lavorativo successivo alla data di inizio dell'abbonamento.

Gli interventi per la riparazione guasti e su segnalazione lampada/e spente avverranno in giornata e comunque entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione.

Apertura Uffici come da orari sopra riportati.

A seguito di confronto costante con le utenze, la Citta' di Torino e le associazioni dei consumatori, al fine del miglioramento continuo del servizio offerto, la I.L.V.C. ha inserito tra le modalità di invio dei bollettini di pagamento, la possibilità di scelta, su richiesta esplicita dell'utenza, della trasmissione dello stesso tramite e-mail; nella mail di trasmissione si segnala inoltre che vi è la possibilità di pagamento on-line tramite il portale WEB [www.ilvc.it](http://www.ilvc.it).

**Per evitare inoltre l'immediato distacco delle lampade relative alle utenze morose (ossia quelle utenze che non hanno effettuato il pagamento entro il termine del 31/12 di ogni anno), sarà previsto un ulteriore invio dei bollettini con l'indicazione di una seconda scadenza e solo a seguito del mancato pagamento di quest'ultimo gli operatori effettueranno il distacco dell'utenza. A seguito di tale distacco l'utente che vorrà riattivare il servizio dovrà effettuare un nuovo contratto attraverso i diversi canali messi a disposizione dalla azienda.**

## La carta dei servizi

La carta dei servizi pubblici risponde all'esigenza di fissare i principi e le regole nei rapporti tra le amministrazioni pubbliche che erogano servizi e gli utenti che ne usufruiscono. Con essa, che costituisce un vero e proprio patto scritto con gli utenti, vengono individuati 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.

Il D.P.C.M. 27.1.1994 stabilisce:

- che "sono considerati servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione, o mediante convenzione, quelli volti a garantire il godimento dei diritti della persona..., alla sicurezza della persona....";
- che "i soggetti erogatori individuano i fattori da cui dipende la qualità del servizio e, sulla base di essi, adottano e pubblicano standard di qualità e quantità di cui assicurano il rispetto";
- che "i soggetti erogatori assicurano agli utenti forme di rimborso nei casi in cui è possibile dimostrare che il servizio reso è inferiore, per qualità e tempestività, agli standard pubblicati.... "prevedono procedure di reclamo dell'utente circa la violazione dei principi sanciti nella carta dei servizi e danno ad esse piena pubblicità";
- che "ciascun soggetto erogatore istituisce, ai sensi dell'art.20 del D.L. 3.2.1993, n.29...un ufficio interno di controllo.

La carta dei servizi intende dare concreta attuazione ai principi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994.

L'Impresa I.L.V.C., nella sua qualità di concessionaria di un servizio pubblico a domanda individuale, sottoscrive la carta dei servizi ed assume l'obbligo di adottarla integralmente, attuando in particolare le regole riguardanti i rapporti fra utenti e Amministrazione Locale garantendo il rispetto dei principi fondamentali contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio.

La Carta dei Servizi ha come obiettivo:

- adottare regole certe per ridurre al minimo le conseguenze disagiati per gli utenti
- individuare e divulgare gli standard qualitativi dei servizi offerti
- porre in essere procedure di controllo per verificare gli standard offerti
- adottare, in accordo con le amministrazioni locali interessate, piani diretti a migliorare, là dove necessario, gli standard attuali
- collaborare con la Città di Torino ed AFC per l'esame degli eventuali reclami.

## I soggetti destinatari

Sono destinatari specifici della Carta dei Servizi:

- i singoli utenti
- l'amministrazione concedente
  - le associazioni di tutela dei

consumatori Pubblicazione e revisione

La I.L.V.C. assumerà adeguate iniziative per portare a conoscenza di tutti gli interessati la Carta dei Servizi da essa adottato assicurandone la più ampia diffusione attraverso:

- la propria sede centrale di Potenza
- le sedi cittadine presso il Cimitero Monumentale e presso il Cimitero Parco
- la consegna formale della Carta dei Servizi all'Amministrazione ed alle associazioni dei consumatori
- l'inserimento sul sito internet della I.L.V.C.: [www.ilvc.it](http://www.ilvc.it)
- la predisposizione e la consegna, su richiesta, di supporti informatici.
- Esposizione permanente nelle bacheche per gli avvisi presso i cimiteri: Sassi, Badia di Stura e Cavoretto

Al fine di garantire il costante adeguamento della attività dell'impresa concessionaria aderenti alle esigenze dell'Amministrazioni concedente, la Carta, in vigore dalla data della sua approvazione, verrà aggiornata di norma annualmente.

## PRINCIPI FONDAMENTALI

1. 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.

2. La gestione deve essere svolta da soggetti qualificati e in possesso di requisiti tecnici e professionali.
3. La Pubblica Amministrazioni, per la tutela del cittadino (utente) potrà provvedere ad inserire i contenuti della presente carta negli atti che disciplinano gli affidamenti ad altre imprese che dovessero intervenire nei cimiteri per lavori, servizi e/o forniture
4. Ai fini della presente Carta gli Enti o Soggetti, Erogatori o Gestori del servizio di illuminazione votiva cimiteriale sono identificati:

Ente Erogatore = Città di Torino = P.A. Comunale appaltante: che affida la gestione ad imprese specializzate

Soggetto Gestore = I.L.V.C. srl = Impresa concessionaria: che con proprie strutture tecniche e finanziarie installa, gestisce e svolge il servizio di illuminazione votiva cimiteriale.

## Principi che ispirano la Carta dei Servizi

### Eguaglianza

1. Le regole riguardanti i rapporti tra utenti e l'accesso al servizio devono ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini.
2. L'eguaglianza è intesa come divieto di ogni discriminazione sotto il profilo delle condizioni personali e sociali.

### Imparzialità

1. E' obbligo del Gestore ispirare le proprie mansioni a criteri di imparzialità nei confronti degli utenti.
2. 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.
3. Tutte le lampade poste sulle tombe devono presentare le stesse caratteristiche ovvero devono essere identiche o equivalenti ed alimentate in bassissima tensione, gli impianti devono avere le stesse caratteristiche tecnico-funzionali a salvaguardia delle norme di sicurezza e dell'estetica sepolcrale.
4. Il gestore è tenuto a distribuire l'impianto elettrico votivo nei cimiteri e di prevedere la possibilità di allaccio a tutte le nuove tombe, indipendentemente dalla sua natura o importanza.

### Continuità

1. La continuità del servizio e la sua regolarità senza interruzioni, sono garantite al cittadino (utente) , dall'Impresa concessionaria I.L.V.C. srl (gestore).
2. Il gestore, in caso di disservizio o di nuove installazioni non rispondenti alle normative vigenti, se ne assume la responsabilità.
3. La regolarità è garantita dal capitolato e dal regolamento di concessione che stabilisce i parametri e gli interventi che la gestione del servizio richiede.

4. Il gestore nel caso di interventi manutentivi di propria competenza che comportino la sospensione del servizio darà idonea informazione all'utenza mediante avvisi pubblici esposti nella bacheche per gli avvisi ai cimiteri.
5. Il gestore con decorrenza dalla data di domanda, effettuerà il rimborso all'utente entro 30gg. qualora il servizio non venga espletato in conformità alle regole contrattuali.

#### Diritto di scelta

1. I Gestore ha il diritto di esclusiva del servizio di lampade votive comunque alimentate elettricamente negli impianti cimiteriali.
2. 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 nuova sepoltura della lampada votiva.
3. La scelta del gestore concessionario è stata effettuata dalla P.A. che si è assunta l'onere di valutarne le prerogative professionali sulla base anche di congruità del prezzo offerto; avendo avuto presenti altresì i seguenti requisiti:
  - o abilitazione alle installazioni degli impianti elettrici votivi con i requisiti tecnico-professionali previsti dal D.M. 37/08 ed s.m.i.;
  - o capacità di amministrare il servizio secondo qualità e quantità idonee allo scopo;
  - o possesso dei requisiti economico-finanziari opportunamente comprovati e riconosciuti da primari istituti di credito;
  - o assenza di decadenze anticipate o sospensioni derivanti da insolvenze, inefficienza o incompatibilità tecnico-economica per conflitto di interesse;
  - o iscrizione per l'attività specifica nel Registro delle imprese e delle Ditte presso la Camera Commercio territoriale competente e con posizione attiva ;
  - o possesso di attestazioni di qualità imposte dalla normativa vigente in rapporto al valore dell'appalto.

#### Partecipazione

1. L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano, ivi comprese le norme di sicurezza degli impianti e della distribuzione di energia.
2. Il diritto di accesso è disciplinato dalle norme di cui alla legge 7 Agosto 1990 n. 241.
3. L'utente può formulare in forma scritta proposte, memorie, osservazioni o suggerimenti atti al miglioramento del servizio.
4. Il gestore ha l'obbligo di dare riscontro all'utente entro 20gg., e mantenere una raccolta delle osservazioni dell'utente mediante la tenuta di un apposito registro.

#### 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 anche nel settore della erogazione della 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

1. Il Gestore è tenuto a:
  - assicurare la piena informazione circa le modalità delle prestazioni. E rendere noto agli utenti, tramite appositi avvisi le condizioni economiche, tecniche e la reperibilità degli addetti al servizio esposti nella bacheche per gli avvisi ai cimiteri;
  - informare tempestivamente mediante mezzi d'informazione accessibili pubblicamente (avvisi nei cimiteri, sito internet del gestore del comune ecc.), gli utenti circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione del servizio;
2. Gli utenti hanno diritto:
  - di ottenere informazioni circa le modalità tecniche ed amministrative di erogazione del servizio, di essere informati delle revisioni tariffarie, della loro congruità e dei criteri in base ai quali è fondata la revisione,
  - degli strumenti messi a disposizione per comunicare con il gestore anche per esprimere le eventuali proprie osservazioni sul servizio.

Mezzi e strumenti di diffusione/acquisizione delle informazione:

WEB: tramite il sito internet della I.L.V.C.: [www.ilvc.it](http://www.ilvc.it);

TELEFONICO: 800.43.33.25

DIRETTO:

- presso il Cimitero Monumentale in Piazzale Carlo Tancredi Faletti di Barolo, 137 – tel./fax 011.235131 indirizzo e-mail: [torinomumentale@ilvc.it](mailto:torinomumentale@ilvc.it) con il seguente orario di apertura **dal 15 Dicembre al 15 Ottobre** dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e **dal 15 Ottobre al 15 Dicembre** dal Lunedì al Venerdì dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,30;
- presso il Cimitero Parco in Via Bertani, 80 – tel./fax 011.3096676 indirizzo e-mail: [torinoparco@ilvc.it](mailto:torinoparco@ilvc.it) con il seguente orario di apertura **dal 15 Dicembre al 15 Ottobre** dal Martedì al Sabato dalle 13,00 alle 16,30 e **dal 15 Ottobre al 15 Dicembre** dal Martedì al Sabato dalle 8,30 alle 12,00 e dalle 13,00 alle 16,30;

## IL RAPPORTO CON L'AMMINISTRAZIONE CONCEDENTE

1. 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 ha l'obbligo di non sottovalutare la qualità dell'esercizio reso proprio in virtù della sensibilità e particolare delicatezza del servizio.
2. Per valutare la qualità del servizio reso in relazione al continuo miglioramento degli obiettivi, il gestore effettua apposite verifiche sull'andamento del servizio e sugli

standards di qualità informando adeguatamente l'Ente concedente sui risultati conseguiti, in particolare, come previsto dall'art. 13 del Cds, i reclami (allegato modulo reclami) verranno trasmessi semestralmente mediante report (salvo reclami che rivestono carattere di urgenza).

3. L'Amministrazione comunale esercita la propria funzione di controllo, sulla base della normativa vigente, delle previsioni contenute nel contratto di servizio, dei contenuti del verbale di consegna, in contraddittorio con il gestore e, nel rispetto della normativa CEI, ne certifica i risultati mediante atto scritto.
  
4. In generale, il rapporto fra l'Ente concedente ed il gestore del servizio sono improntati a criteri di reciproca correttezza nel rispetto dei principi contenuti nel Capitolato d'onori e del regolamento del servizio lampade votive.