



Carta dei Servizi

“Servizio Lampade Votive”

Indice

1. Chi è l'Electra Sannio S.r.l. e come contattarla.....	2
2. Modalità e condizioni di erogazione dei servizi.....	2
2.1 Tipologie del servizio lampade votive.....	2
2.1.1 Servizio Lampada Votiva Eterna (LVE).....	2
2.1.2 Servizio Lampade Votive Occasionale (LVO).....	5
2.2 Manutenzione ordinaria delle lampade votive.....	6
2.3 Manutenzione straordinaria.....	7
2.4 Segnalazione guasti e lampade fulminate.....	7
2.5 Reclami.....	8
3. Identificativo del Cliente, dei contratti, delle prenotazioni e delle posizioni dove vengono erogati i servizi.....	8
4. Elezione domicilio e foro competente.....	9
5. Periodo di fatturazione ed emissioni bollettini di C/C postale.....	9
6. Descrizione del bollettino di conto corrente postale.....	9
7. Modalità di pagamento.....	10
8. Identificazione del personale preposto al servizio.....	11
9. Informativa ai sensi dell'art.13 del D. Lgs 196/2003.....	12

AVVERTENZE

La presente Carta dei Servizi integra il Capitolato Speciale d'Appalto approvato dal Comune Concedente con Deliberazione n. del .

Altre informazioni sul Servizio Lampade Votive e sugli altri servizi offerti da Electra Sannio S.r.l. sono disponibili sul sito www.electrasannio.com

1. CHI È L'ELECTRA SANNIO S.R.L. E COME CONTATTARLA

L'Electra Sannio S.r.l. è Concessionaria del Comune di _____ (Ente Concedente) per la gestione degli impianti elettrici per l'illuminazione votiva, eterna ed occasionale, delle strutture funerarie insistenti nel Cimitero comunale.

La sede legale è ubicata in Casoria (NA) alla via R. Viviani, 51.

Gli altri indirizzi e recapiti utili sono:

1. La sede operativa, l'ufficio Clienti e il call center sono ubicati in **Benevento** – 82100 Via Colonnette, 6 - aperto al pubblico:
 - dal Lunedì al Venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 13.00;
 - il Sabato dalle ore 9.00 alle ore 12.00;Tel. 0824.25.466 Fax 0824.174.80.74; infouten@electrasannio.com;
2. Ufficio Clienti **Avella** – 83021 Via Pace 1 C/O Cimitero Comunale (per gli orari di apertura consultare il sito www.electrasannio.com) - avella@electrasannio.com;
3. Ufficio Clienti **Ariano Irpino** – 83031 Via Sant'Antonio C/O Cimitero Comunale (per gli orari di apertura consultare il sito www.electrasannio.com) – ariano.irpino@electrasannio.com;
4. Ufficio Clienti **Montecorvino Pugliano** – 84090 Via Il Novembre C/O Cimitero Comunale (per gli orari di apertura consultare il sito www.electrasannio.com) – pugliano@electrasannio.com.

E' possibile, inoltre, contattare la Concessionaria:

- a. attraverso il personale preposto alla manutenzione degli impianti votivi (**Referente**) presente nel Cimitero comunale nei giorni e negli orari indicati nella tabella apposta all'ingresso del Cimitero stesso (il calendario delle presenze e l'orario di apertura del Cimitero, ove disponibile, possono essere scaricate dal sito www.electrasannio.com);
- b. a mezzo di messaggi scritti da riporre nella cassetta porta lettere posta all'ingresso del Cimitero; in tale evenienza, si raccomanda di utilizzare il modulo da richiedere al personale dei servizi cimiteriali dove dovranno essere trascritti, negli appositi campi: il nominativo, un recapito telefonico, l'indirizzo di posta elettronica e il testo del messaggio (in modo chiaro e leggibile);
- c. sul sito www.electrasannio.com.

2. MODALITÀ E CONDIZIONI DI EROGAZIONE DEI SERVIZI

2.1 Tipologie del servizio lampade votive

Il servizio lampade votive è erogato nelle seguenti tipologie:

- 1) Lampada Votiva Eterna, che riguarda l'allacciamento di una o più lampade, fornite dalla Concessionaria, la fornitura di energia elettrica, con potenza costante nelle 24 ore giornaliere, e la relativa manutenzione per tutta la durata del contratto;
- 2) Lampada Votiva Occasionale, che riguarda l'allacciamento di minimo 3 lampade su di un supporto, fornito dalla Concessionaria, completo di lampade, la fornitura di energia elettrica e la relativa manutenzione per almeno 8 ore consecutive al giorno, per uno o più giorni consecutivi a scelta dell'Utente e per le ricorrenze collettive quali la Commemorazione dei Defunti, Santo Natale, Santa Pasqua, Festa del Papà e Festa della Mamma, nei giorni prestabiliti dalla Concessionaria in accordo con l'Ente Concedente.

2.1.1 Servizio Lampada Votiva Eterna (LVE)

Tale servizio si riferisce all'allacciamento di una o più lampade (di tipo LED), con apposito portalampada o di una apparecchiatura speciale (crocetta o corona con n. 16 lampade LED il cui canone

sarà calcolato per il numero di lampade indicate nel tariffario esposto all'ingresso del Cimitero e scaricabile sul sito www.electrasannio.com sulla struttura funeraria, fornite dalla Concessionaria e perennemente accesa nelle 24 ore giornaliere e alla relativa manutenzione per tutta la durata del contratto; nulla è dovuto per la sostituzione della lampada ove fulminata o dell'apparecchiatura speciale e del portalamпада ove guasti.

Il Servizio viene regolato dalle seguenti condizioni:

- A) Il Cliente, all'atto della richiesta d'attivazione del servizio, è tenuto a versare anticipatamente:
- il contributo allacciamento, per le apparecchiature speciali l'importo dovuto è pari a quello di una sola lampada;
 - il canone a tutto il 31/12 successivo, partendo dal giorno in cui è effettuata la richiesta; ovvero dalla data di accensione della lampada se questa è stata precedentemente rilevata dalla Concessionaria;
 - un importo pari a tre mensilità di canone, a titolo di deposito cauzionale, che sarà reso o conguagliato, con importi eventualmente dovuti, alla fine del rapporto contrattuale;
 - eventuali importi dovuti per lampade già accese sulla posizione per la quale viene richiesto il servizio e staccate per morosità;
 - per le sole apparecchiature speciali (crocette o corone costituite da n. 16 lampade LED) fornite dalla Concessionaria è dovuto, altresì, un importo forfettario a titolo di noleggio e manutenzione, per tutta la durata del contratto pari a Euro 10,00, oltre I.V.A. come per legge.

In segno d'accettazione della presente, contestualmente alla richiesta d'attivazione del servizio, il Cliente è tenuto alla sottoscrizione di un apposito contratto predisposto dalla Concessionaria e tanto per ogni lampada e per ogni apparecchiatura speciale, anche se accese sulla stessa posizione. Inoltre, il Cliente è tenuto a comunicare i propri dati anagrafici, il codice fiscale, l'indirizzo del domicilio e almeno un recapito telefonico e a sottoscrivere l'informativa ai sensi del D. Lgs 193/2006 (riportata al paragrafo 10)

B) La Concessionaria entro 5 giorni successivi alla richiesta allaccerà la Lampada Votiva Eterna secondo le indicazioni fornite dal Cliente al momento della richiesta stessa.

C) La durata del contratto è annuale e s'intende tacitamente rinnovato d'anno in anno mediante il pagamento del canone entro il termine del 31/3. In caso di disdetta del servizio la Concessionaria, salvo diversa indicazione del Cliente, effettuerà il distacco della lampada entro il successivo 31/03 e introiterà il deposito cauzionale eventualmente versato al momento della richiesta. In caso di traslazione o di esumazione il Cliente è tenuto a darne comunicazione scritta alla Concessionaria almeno 10 giorni prima dell'evento stesso.

D) **Il pagamento del canone è annuale e deve essere corrisposto anticipatamente.** Questo potrà essere effettuato tra il 1° e il 20/12, per l'anno successivo, presso gli sportelli dell'Ufficio Utenti in Benevento, presso il Cimitero, nella mani del personale preposto al servizio e sul sito www.electrasannio.com (nella sezione riservata ai clienti con accesso con il Codice Utente e la password indicati sul bollettino), senza l'aggiunta delle spese postali e d'incasso. Se entro il termine suddetto non è stato effettuato il pagamento, la Concessionaria provvederà ad inviare, al domicilio del Cliente stesso, un bollettino di C/C postale premarcato (vedi successivi punti 5, 6 e 7) per l'importo dovuto, maggiorato delle spese postali e d'incasso per ciascun bollettino emesso, calcolate forfettariamente in Euro 1,20, oltre I.V.A. come per legge. Unica prova d'avvenuto pagamento è la ricevuta del bollettino vidimata dall'Ufficio Postale o dall'Istituto di Credito convenzionato, o diversamente, quella rilasciata dal personale della Concessionaria a ciò preposto. La scadenza per il pagamento del canone è stabilita al 31/3 di ciascun anno e il pagamento del canone entro il suddetto termine varrà quale volontà di rinnovare il contratto.



- E) La lampada, il portalampada e le apparecchiature speciali fornite dalla Concessionaria restano di proprietà della Concessionaria stessa che ne curerà la manutenzione e la sostituzione, ove necessario, al fine di garantire il servizio per tutta la durata del contratto.
- F) La Concessionaria fornirà ininterrottamente nelle 24 ore giornaliere l'energia elettrica, salvo i casi di forza maggiore, ed ogni più idonea sorveglianza ed assistenza per il perfetto funzionamento della lampada e del portalampada.
- G) In caso di morosità del pagamento e dopo aver constatato l'assenza di riscontro da parte del Cliente al sollecito a questi inoltrati, la Concessionaria sospenderà la fornitura chiedendo la somma dovuta (per il canone, per le spese di spedizione e incasso e per le spese di sollecito) maggiorata degli interessi di mora, delle spese legali e delle eventuali spese giudiziarie, al netto del deposito cauzionale che sarà automaticamente incamerato al momento della sospensione del servizio. Nel caso di più forniture in capo allo stesso Cliente, in diversi plessi cimiteriali o nello stesso plesso cimiteriale, la Concessionaria ha facoltà di sospendere, anche in presenza di una sola utenza morosa, tutte le forniture.
- H) Per il riallaccio della lampada il Cliente è tenuto al pagamento di quanto dovuto, oltre al reintegro del deposito cauzionale, delle mensilità al 31/12 successivo e alle spese di riallaccio pari all'importo dovuto per i nuovi allacci.
- I) Gli impianti per l'installazione delle LVE e delle LVO dovranno essere esclusivamente eseguiti dalla Concessionaria. Per le cappelle gentilizie, l'impianto interno potrà essere realizzato dal Cliente secondo le indicazioni fornite dalla Concessionaria. In tale evenienza il proprietario della struttura consegnerà, contestualmente alla richiesta d'allacciamento, una copia della relativa dichiarazione di conformità, di cui al DM 37/08, trasmessa per competenza al Comune.
- J) Per il trasferimento di una lampada già installata ad un'altra sepoltura il Cliente è tenuto al pagamento di un importo pari al contributo per l'allaccio di nuove lampade.
- K) La richiesta d'attivazione del servizio può essere effettuata:
- rivolgendosi al personale della Concessionaria presente presso il Cimitero, nei giorni e negli orari indicati nella tabella apposta all'ingresso dello stesso;
 - presso la sede della Concessionaria in Benevento alla Via Ponticelli, 13B;
 - a mezzo di telefono, utilizzando il numero riservato ai Clienti; in tal caso la Concessionaria darà corso all'allacciamento della lampada, come richiesto dal Cliente, e provvederà ad inviare al domicilio di questi:
 1. la presente Carta dei Servizi;
 2. il Regolamento d'Utenza, approvato dall'Ente Concedente;
 3. il contratto, in duplice copia;
 4. il bollettino di C/C postale per il pagamento (con scadenza indicata sul bollettino stesso) dell'importo dovuto come in dettaglio al punto A;
 5. l'informativa ai sensi del D.Lgs 30/6/2003 n. 196;il Cliente dovrà restituire alla Concessionaria, a mezzo del servizio postale o del personale preposto al servizio presente nel Cimitero, una delle due copie del contratto, sottoscritto anche in segno di accettazione della presente e del Regolamento d'Utenza e l'informativa di cui al punto 5;
 - sul sito www.electrasannio.com, previa registrazione, se non già utente del servizio, seguendo la relativa procedura.
- L) Ove il Cliente chieda a sue spese l'installazione di apparecchiature speciali di sostegno alla lampada, queste dovranno essere preventivamente approvate dalla Concessionaria; in tal caso le apparecchiature restano di proprietà del Cliente che ne curerà a sue spese la manutenzione. E' facoltà della Concessionaria chiedere, in qualunque momento, la sostituzione delle apparecchiature

ove queste presentassero inconvenienti tecnici che possano pregiudicare il corretto funzionamento degli impianti;

- M) Il Cliente è tenuto a comunicare alla Concessionaria eventuali variazioni intervenute successivamente alla sottoscrizione del contratto, con particolare riferimento al domicilio e al recapito telefonico, senza l'addebito di alcuna spesa;
- N) Qualora intervenisse una interruzione del servizio per una singola utenza, per cause imputabili alla Concessionaria, a titolo di penale, la medesima provvederà a detrarre dal canone annuale, relativo all'anno successivo, l'importo di una mensilità per ogni interruzione continua pari a quindici giorni lavorativi, se documentata dal Cliente per il tramite dell'Ente Concedente;
- O) Le tariffe inerenti il servizio potranno essere modificate dalla Concessionaria, senza obbligo di preavviso, con la frequenza indicata nel contratto di concessione sottoscritto con l'Ente Concedente. La modifica delle tariffe avrà sempre decorrenza dal 1° gennaio dell'anno successivo in cui interviene la modifica stessa;
- P) La Concessionaria si riserva di sospendere l'erogazione del servizio a singole utenze nel caso di violazione da parte del Cliente delle condizioni di fornitura, e in presenza di: manomissione degli impianti, di furti di energia, di cessione o rivendita della fornitura. Il servizio potrà essere ripristinato solo dopo che il Cliente avrà corrisposto alla Concessionaria il rimborso delle spese da questa sostenute per eventuali danni arrecati all'impianto. In tale evenienza il preventivo di spesa dovrà essere approvato dall'Ente Concedente. Nel caso di più forniture in capo allo stesso Cliente, in diversi siti o nello stesso sito, la Concessionaria si riserva di sospendere cautelativamente tutte le forniture. La Concessionaria, altresì, si riserva di sospendere l'erogazione di energia elettrica, a singole utenze o a carattere generale, per lavori di manutenzione e per esigenze di servizio per periodi preventivamente concordati ed autorizzati dall'Ente Concedente, con l'obbligo di ripristinare l'erogazione nei tempi fissati e comunque nel più breve tempo possibile. In tale evenienza le interruzioni del servizio non daranno mai diritto ai Clienti ad indennizzi o a scomputi e la Concessionaria resta esonerata da qualsiasi responsabilità nei confronti degli stessi.
- Q) La Concessionaria è obbligata a ripristinare l'erogazione d'energia elettrica, in caso di guasto, nelle 48 ore successive alla segnalazione delle interruzioni da parte dell'Ente Concedente.

2.1.2 Servizio Lampade Votive Occasionale (LVO)

Tale servizio riguarda l'accensione di minimo 3 lampade per uno o più giorni a scelta del Cliente, su di un supporto fornito dalla Concessionaria che sarà collocato sulla struttura funeraria indicata dal Cliente stesso al momento della prenotazione (per le ricorrenze individuali, quali: anniversari, festa onomastica etc.) e per le ricorrenze collettive quali: Commemorazione dei Defunti, Santo Natale, Santa Pasqua, Festa del Papà, Festa della Mamma, Santo Patrono, Immacolata, etc., nei giorni prestabiliti dalla Concessionaria in accordo con l'Ente Concedente.

Il servizio viene erogato alle seguenti condizioni:

- A) Le richieste devono pervenire alla Concessionaria almeno 5 giorni prima della data prestabilita per l'accensione stessa, per la ricorrenza della Commemorazione dei defunti il termine resta fissato al 28/10;
- B) Le richieste possono essere effettuate:
- rivolgendosi al personale della Concessionaria presente presso il Cimitero, nei giorni e negli orari indicati nella tabella apposta all'ingresso dello stesso;
 - presso la sede della Concessionaria in Benevento alla Via Ponticelli, 13B;
 - sul sito www.electrasannio.com, previa registrazione, se non già utente del servizio, seguendo la relativa procedura.

- C) Il Cliente è tenuto a versare, all'atto della prenotazione, l'importo dovuto in relazione alle lampade prenotate e alla tariffa vigente al momento della richiesta;
- D) Le lampade, di potenza unica, saranno installate su appositi supporti forniti gratuitamente dalla Concessionaria. Le lampade ed i supporti restano di proprietà della Concessionaria che ne curerà la manutenzione e la sostituzione, ove necessario, per tutta la durata dell'accensione;
- E) Ove il Cliente chieda a sue spese l'installazione di apparecchiature speciali di sostegno alle lampade, queste dovranno essere preventivamente approvate dalla Concessionaria; in tal caso le apparecchiature restano di proprietà del Cliente che ne curerà a sue spese la manutenzione. E' facoltà della Concessionaria chiedere, in qualunque momento, la sostituzione delle apparecchiature ove queste presentassero inconvenienti tecnici che possano pregiudicare il corretto funzionamento degli impianti;
- F) La Concessionaria fornirà ininterrottamente nelle 8 (otto) ore giornaliere l'energia elettrica, salvo i casi di forza maggiore;
- G) Nel caso non fosse possibile procedere all'accensione delle lampade nei giorni stabiliti, per cause di forza maggiore e indipendenti dalla volontà della Concessionaria, il servizio sarà prestato nei giorni immediatamente successivi alla data richiesta dal Cliente e comunque appena possibile;
- H) Per le prenotazioni cumulative per più di una delle suddette ricorrenze collettive, la Concessionaria applicherà una riduzione sulla tariffa vigente al momento della richiesta, come da apposita comunicazione che affiggerà all'ingresso del Cimitero e consultabile sul sito www.electrasannio.com;
- I) Per le prenotazioni di Lampade Votive Occasionali da accendersi in particolari ricorrenze, quali anniversari, onomastici etc., la Concessionaria praticherà una riduzione consistente sulle tariffe vigenti al momento della prenotazione che sarà resa nota alla cittadinanza mediante avvisi affissi nel Cimitero e pubblicati sul sito www.electrasannio.com.

2.2 Manutenzione ordinaria delle lampade votive

L'Electra Sannio S.r.l., al fine di assicurare il regolare funzionamento delle LVE e delle LVO e per soddisfare qualsiasi esigenza della Cittadinanza in ordine a nuove richieste di LVE e LVO, a segnalazione guasti, reclami etc., in relazione alle LVE effettivamente installate, prevede la presenza di proprio personale presso i Cimiteri Comunali con le seguenti frequenze:

N. di LVE	Frequenza delle visite
da 0 a 250	1 giorno al mese
da 251 a 500	2 giorni al mese
da 501 a 1.000	3 giorni al mese
da 1.001 a 1.500	4 giorni al mese
da 1.501 a 2.500	6 giorni al mese
da 2.501 a 3.500	8 giorni al mese
Oltre 3501	16 giorni al mese

A titolo esemplificativo, di seguito è indicata la periodicità delle principali attività che saranno eseguite dal personale preposto al servizio nelle suddette visite programmate:

Descrizione	Periodicità
<i>Esame a vista per la verifica del buon funzionamento di tutte le LVE, delle LVO e delle lampade per l'illuminazione dei viali cimiteriali (ove previsto nel contratto di concessione sottoscritto con l'Ente)</i>	1 volta al mese
<i>Riscontro delle lampade votive accese con l'elenco identificativo di tutte le strutture funerarie per le quali è attivo un contratto per LVE e di prenotazione per LVO, utile nell'eventualità di asporto totale delle lampada per atti vandalici commessi da terzi, lampade fulminate etc.</i>	4 volte all'anno
<i>Aggiornamento dei dati riferiti alle strutture funerarie insistenti nel cimitero (per nuove epigrafi e/o per trasferimento dei defunti da una struttura ad un'altra)</i>	1 volta al mese
<i>Verifica degli assorbimenti di energia elettrica per controlli dei consumi con rilevamento della lettura dei misuratori</i>	1 volta al mese

Entro il 31/12 di ogni anno l'Electra Sannio S.r.l. provvederà a comunicare all'Ente concedente gli orari ed i giorni di visita programmati per l'anno successivo. Gli stessi, decorsi quindici giorni dalla suddetta data, senza che siano state sollevate eccezioni da parte dell'Ente concedente, saranno resi noti alla cittadinanza mediante apposite tabelle pposte agli ingressi del cimitero, sul sito www.electrasannio.com e, a cura dell'Ente, presso l'Albo Pretorio.

2.3 Manutenzione straordinaria.

La Electra Sannio S.r.l., in caso di guasti o di eventi accidentali che pregiudicano il corretto funzionamento degli impianti assicurerà il ripristino degli stessi entro le 48 ore successive alla segnalazione che l'Ente concedente le farà pervenire a mezzo fax.

In caso di eventi accidentali che possano causare danni agli impianti tali da pregiudicare l'incolumità pubblica, la Electra Sannio S.r.l. garantirà l'immediato intervento al fine di salvaguardare la sicurezza dei visitatori del Pio luogo e del personale dell'Ente preposto ai servizi cimiteriali, anche sospendendo temporaneamente l'erogazione del servizio. In tal evenienza, il ripristino degli impianti sarà assicurato, salvo particolare impedimenti, nelle successive 48 ore.

2.4 Segnalazione guasti e lampade fulminate

I guasti e le lampade fulminate possono essere segnalati direttamente al personale preposto al servizio, che è presente nel Cimitero nei giorni e negli orari indicati nella tabella affissa all'ingresso dello stesso, che provvederà, salvo particolari impedimenti, tempestivamente alla riparazione o alla sostituzione della lampada.

La segnalazione può essere effettuata anche sul sito www.electrasannio.com e all'Ufficio Clienti al n. 0824.25.466, indicando il numero di contratto o il Codice Cliente (in alternativa i dati anagrafici del Cliente o l'epigrafe); in tal caso la riparazione del guasto sarà eseguita nel limite massimo di sette giorni successivi alla segnalazione.

2.5 Reclami

Gli eventuali reclami da parte del Cliente possono essere segnalati:

- al personale preposto al servizio, presso il Cimitero, su apposito modello che potrà essere richiesto al personale oppure scaricabile sul **sito www.electrasannio.com**;
- telefonicamente presso l'ufficio Clienti della Concessionaria;
- per corrispondenza indirizzata alla Electra Sannio S.r.l. – Ufficio Clienti - Via Ponticelli, 13B – 82100 BENEVENTO;
- per e-mail all'indirizzo di posta elettronica: infouten@electrasannio.com.

Per eventuali reclami sarà necessario comunicare l'identificativo del contratto per le Lampade Votive Eterne e della prenotazione per le Lampade Votive Occasionali.

Relativamente alle Lampade Votive Occasionali saranno presi in considerazione solo i reclami che pervengono nel periodo dell'accensione, pertanto, non saranno presi in considerazione eventuali reclami che dovessero pervenire successivamente al periodo di accensione.

3. IDENTIFICATIVO DEL CLIENTE, DEI CONTRATTI, DELLE PRENOTAZIONI E DELLE POSIZIONI DOVE VENGONO EROGATI I SERVIZI

Sui documenti emessi dalla Electra Sannio S.r.l., in relazione ai servizi da questa erogati, vengono indicati:

1. **Codice Cliente - Contraente:** costituito da un numero di massimo 8 cifre, identifica il titolare del contratto o dei contratti;
2. **Num. Posizione:** costituito da un numero di massimo 6 cifre identifica la struttura funeraria presso la quale è attivo o è stato richiesto il servizio;
3. **Dislocazione:** costituita da gruppi di campi alfanumerici identificano il sito dove insiste la struttura funeraria e la tipologia di struttura presso la quale è attivo o è stato richiesto il servizio e sono:
 - la Zona (campo di tre numeri + descrizione in chiaro);
 - il Civico (campo di quattro numeri ed una lettera + descrizione in chiaro);
 - il Piano (campo di un numero e di una lettera);
 - la Stanza (campo di due numeri);
 - la Verticale (campo di quattro numeri e una lettera);
 - la Fila (campo di due numeri);
 - la Tipologia della struttura funeraria;
4. **Epigrafe:** è quanto rilevato sulla lapide, ovvero, il nome del defunto o dei defunti;
5. **Defunto:** unitamente all'epigrafe, nei documenti verrà indicato, su esplicita richiesta, anche il defunto per il quale il Cliente ha richiesto l'attivazione del servizio, in mancanza di diversa indicazione del Cliente questo coinciderà con l'epigrafe;
6. **Per le Lampade Votive Eterne - il numero di contratto:** costituito da due gruppi di numeri e da una lettera, il primo gruppo, di tre cifre, identifica il Cimitero presso il quale insiste la struttura funeraria oggetto del contratto, la lettera identifica il tipo di servizio (per le LVE la lettera è: S), il secondo gruppo di numeri, di 6 cifre, identifica il numero del contratto;
7. **Per le Lampade Votive Occasionali - il numero di prenotazione:** costituito da tre gruppi di numeri e da una lettera, il primo gruppo di numeri, di tre cifre, identifica il Cimitero presso il quale insiste la struttura funeraria presso la quale è stato richiesto il servizio, il secondo, di 4

cifre, identifica l'anno a cui si riferisce la prenotazione, la lettera identifica il tipo di prenotazione, il terzo gruppo identifica il numero della prenotazione.

4. ELEZIONE DOMICILIO E FORO COMPETENTE

A tutti gli effetti di legge, la Concessionaria elegge domicilio presso la sede legale sita in Benevento alla Via Colonnelle, 6 e il Cliente presso il domicilio dichiarato al momento della richiesta del servizio.

Per tutte le contestazioni che potessero insorgere in dipendenza del contratto di fornitura ed in applicazione della presente e del Regolamento d'Utenza allegato, il foro competente è quello di Benevento o l'Autorità Giudiziaria competente territorialmente.

5. PERIODO DI FATTURAZIONE ED EMISSIONI BOLLETTINI DI C/C POSTALE

L'Electra Sannio S.r.l., per la riscossione dei canoni annuali, riferiti alle LVE, per quelli non riscossi entro il 20/12, provvede all'emissione di un bollettino di C/C postale, per l'importo dovuto dal Cliente, maggiorato delle spese di spedizione ed incasso, che, per il tramite del servizio postale, sarà recapitato al domicilio di questo come dichiarato al momento della richiesta d'attivazione del servizio o con successiva comunicazione.

La prima emissione viene effettuata tra il 21 dicembre e il 15 gennaio con scadenza al 31/3 (la data di scadenza effettiva è indicata sul bollettino di C/C postale); in caso di mancato pagamento, la Concessionaria provvederà, tra il 1 ed il 30 Aprile, all'emissione del secondo avviso di pagamento, con la maggiorazione delle spese di sollecito pari a Euro 2.00, con scadenza al 30/5. Se il pagamento del canone non dovesse essere effettuato, nel suindicato termine, la Concessionaria provvederà al distacco della Lampada Votiva Eterna, chiudendo il relativo contratto e incamerando il deposito cauzionale eventualmente versato. Eventuali importi residui dovuti saranno richiesti al Cliente maggiorati delle spese legali e degli interessi di mora.

In ogni caso, per i pagamenti effettuati oltre la scadenza indicata sul primo avviso di pagamento, nella successiva emissione, saranno calcolati gli interessi di mora in ragione del 10% sull'importo dovuto.

L'importo del bollettino è espresso in Euro e il tasso di conversione è di 1 Euro = Lire 1.936,27.

6. DESCRIZIONE DEL BOLLETTINO DI CONTO CORRENTE POSTALE

Il **Bollettino di conto corrente postale** è il documento, equivalente al fiscale, emesso dall'Electra Sannio S.r.l. e recapitato al domicilio del Cliente per il pagamento del canone relativo alle LVE e contiene le seguenti informazioni:

- L'importo dovuto dal Cliente 1
- Codice Cliente, numero e data dell'emissione, la data di scadenza per effettuare il pagamento, l'imponibile, l'I.V.A. e l'importo totale dovuto; 2
- Il titolare del contratto con relativo indirizzo 3
- L'estratto conto con il dettaglio degli importi dovuti, dove sono indicati, per ciascun contratto: il codice e il Cimitero, il numero di contratto, l'epigrafe, il numero delle lampade, la causale dell'addebito, l'importo, I.V.A. inclusa se dovuta, il periodo di riferimento, il progressivo della posizione della struttura funeraria ove erogato il servizio, l'imponibile, l'I.V.A. calcolata, l'importo esente e il totale dovuto; 4
- Gli estremi per accedere alla sezione riservata ai Clienti Privati sul sito www.electrasannio.com 5



(per visualizzare i contratti di Lampade Votive Eterne, le prenotazioni di Lampade Votive Occasionali e effettuare pagamenti sia per il canone annuale delle Lampade Votive Eterne che per l'accensione di Lampade Votive Occasionali, nonché, per segnalare disservizi e ulteriori informazioni utili);

- Informazioni varie al Cliente.

6

Fac-simile bollettino di conto corrente postale

*** DETTAGLIO IMPORTI DOVUTI ***							Informazioni al Cliente					
Cimitero	contratto	epigrafe	Lamp	causale	importo	periodo	posizione					
900 BENEVENTO	ZZZZZ	ROSSI MARIA	1	Mensilità	* 12.40	01-01-06 31-12-06	09 0101					
911 CIRCELLO	ZZZZZ	ROSSI MARIA	1	Mensilità	* 7.40	01-01-06 31-12-06	03 0041					
911 CIRCELLO	ZZZZZ	ROSSI MARIA		Spese sped	- 0.90	31-03-06 31-03-06	03 0041					
					Imponibile	6.64	iva	1.66	esente	0	totale	8.30
					Emissione	YYYYYYYY2006001009						
					Sul sito www.electrasannio.com potrà accedere all'area riservata ai Clienti Privati con codice Cliente: YYYYYYYY e password XXXXXX							

Electra Sannio S.R.L. Via Colonnette, 6 - 82100 Benevento Tel. 0824 25466 - Fax 0824 25969 c.f. e p.iva 0081969062		€11 CC.N. 10266823 di EURO 8.30	€11 CC.N. 10266823 di EURO 8.30 TD 896
INTERESTATO A: ELECTRA SANNIO S.R.L. VIA COLONNETTE, 6 - 82100 BENEVENTO Esigete da: Rossi Carlo Via Blu, 1 00001 Roma		DISTRIBUITA A: ELECTRA SANNIO S.R.L. VIA COLONNETTE, 6 - 82100 BENEVENTO YYYYYYYY2006001009 Eseguito da: Rossi Carlo Via Blu, 1 00001 Roma	
Numero Cliente: YYYYYYYY Emissione: YYYYYYYY2006001009 del 10-10-2005 PER IL DETTAGLIO IMPORTO DOVUTO VEDI ESTRATTO CONTO ALLEGATO		Bollo dell'ufficio Postale	
Imponibile 6.64 IVA 20% 1.66 Scadenza 31-03-2006 Totale da versare 8.30		BOLLO DELL'UFF. POSTALE IMPORTANTE: NON SCRIVERE NELLA ZONA SOTTOSTANTE Codice Cliente importo in euro versato conto td	
		<YYYYYYYY2006001009> 000008+30 > 10266823< 896>	

7. MODALITÀ DI PAGAMENTO

L'Electra Sannio S.r.l. ha introdotto delle novità per il pagamento del canone concernente le LVE, difatti è possibile effettuare il pagamento del bollettino anche sul sito www.electrasannio.com (nell'area riservata ai clienti privati con accesso con il Codice Utente e la password indicati sul bollettino, con addebito sulla carta di credito) e presso alcuni Istituti di Credito con i quali ha stipulato apposite convenzioni.

Modalità pagamento:

- Presso qualsiasi sportello delle Poste Italiane S.p.A.
- Presso gli uffici in Benevento alla Via Colonnette, 6
- Presso il Cimitero comunale, nelle mani del personale preposto al servizio presente nei giorni e negli orari indicati nell'apposita tabella esposta all'ingresso del Cimitero (si raccomanda di evitare tale mezzo di pagamento se non si conosce il personale preposto al servizio o si hanno dubbi sull'identità della persona che richiede il pagamento);
- Sul sito www.electrasannio.com, nell'area riservata ai clienti.

Per tutte le modalità di pagamento sopra indicate basta presentare il bollettino di conto corrente ricevuto e ritirare la ricevuta d'avvenuto pagamento, che dovrà essere conservata per almeno tre anni. Nel caso il Cliente dovesse ricevere avvisi di pagamenti per importi già corrisposti è necessario documentare l'avvenuto pagamento mediante esibizione della ricevuta stessa, che potrà avvenire anche mediante inoltro di copia per corrispondenza o tramite fax.



Inoltre si segnala che sul sito delle Poste Italiane S.p.A., all'indirizzo www.poste.it (solo per i clienti di Poste Italiane registrati) è possibile pagare il bollettino di C/C postale con addebito sulla carta di credito o sul conto corrente postale.

8. IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE PREPOSTO AL SERVIZIO

Il personale dipendente dell'Electra Sannio S.r.l. preposto al servizio, denominato Referente, è facilmente identificabile in quanto indossa una divisa da lavoro di colore blu, con il logo della Società.

Inoltre, lo stesso è tenuto ad apporre sulla divisa bene in vista il cartellino identificativo rilasciato dalla Concessionaria, che, in ogni caso, su richiesta del Cliente è obbligato ad esibire, dove sono riportati il nome per intero, le iniziali del cognome e il numero di matricola come rilevato dal Libro Matricola della Concessionaria, vidimato dall'INAIL.

Eventuali comportamenti scorretti del personale preposto al servizio, segnalati dal Cliente anche a mezzo telefono, comporteranno l'adozione di adeguati provvedimenti disciplinari e, nei casi più gravi, la sospensione o il licenziamento.

9. GESTIONE DELLA COMUNICAZIONE CON I CLIENTI

9.1 L'importanza dell'informazione nell'ambito dei servizi

Una buona e corretta informazione è alla base del successo in ogni tipo di rapporto, soprattutto in nell'ambito dei servizi.

La Concessionaria intende, pertanto, praticare una completa informazione volta sia all'interno (dipendenti del Soggetto stesso) che all'esterno (dipendenti del Comune, visitatori, dipendenti d'impresе funebri, ecc.), coerentemente con la politica di massima trasparenza e funzionalità di erogazione del servizio che la Concessionaria ha deciso di adottare.

Relativamente all'informazione rivolta a cittadini, ai Clienti e ai soggetti esterni in generale, la Concessionaria renderà noti ad esempio, i seguenti punti:

- modalità di erogazione dei servizi;
- tariffe;
- come contattare la Concessionaria (indirizzi e recapiti della sede legale, indirizzi e recapiti degli uffici periferici, recapito telefonico del call center, indirizzi di posta elettronica, numeri di fax, indirizzo web etc.)
- tempistiche legate alle attività svolte;
- giorni e orari di presenza del personale presso il plesso Cimiteriale;
- informazioni su eventi particolari derivanti dallo svolgimento delle attività oggetto della Concessione (divieto di accesso ad alcune zone, sospensione del servizio, variazioni su tempi e modi di erogazione di un servizio, promozioni, variazioni delle tariffe, etc.).

Pertanto, sarà possibile per i cittadini ed i soggetti esterni in generale conoscere correttamente tutto ciò che riguarda l'erogazione dei servizi compresi nella concessione e, tempestivamente, le eventuali variazioni.

9.2 Strumenti e metodologie di comunicazione ed informazione adottati

L'informazione rivolta all'esterno dal Concessionario sarà svolta ad esempio tramite:

- la "Carta dei Servizi";
- opuscoli e depliant;
- avvisi affissi all'ingresso del Cimitero;



- avvisi affissi all'Albo pretorio dell'Ente Concedente;
- avvisi inoltrati a mezzo del servizio postale al domicilio del Cliente;
- SMS (ove espressamente autorizzati dal Cliente) sul numero di cellulare fornito dal Cliente;
- a mezzo di posta elettronica all'indirizzo e-mail fornito dal Cliente (ove espressamente autorizzati);
- messaggi registrati trasmessi attraverso l'impianto di diffusione sonora.

La Concessionaria, al fine di facilitare l'accesso ai servizi offerti e alle relative informazioni, ha istituito presso la sede un call center dipendente dall'Area Servizi.

Il call center è attivo durante l'orario di ufficio dell'azienda ed ha un proprio numero di telefono dedicato; orari e numero di telefono sono specificati in un cartello esposto al pubblico, presso tutti i Cimiteri in concessione.

Il call center svolge le attività di gestione dei rapporti con gli utenti in ordine a segnalazioni, richieste, reclami etc. e alla posizione contabile, inoltre, mantiene i rapporti telefonici con i Clienti e con i Referenti di zona a cui invia sia gli estremi dei reclami che l'aggiornamento della modulistica di servizio.

Il call center costituisce quindi la principale interfaccia con il Cliente. Con tali accorgimenti, la Concessionaria è certa di poter svolgere al meglio l'attività informativa a supporto del servizio erogato, coniugando perfettamente la necessità di divulgare nozioni basilari agli aventi diritto con la capacità di farlo in maniera tale da facilitare ed ottimizzare il processo d'apprendimento dei concetti esposti.

10. INFORMATIVA AI SENSI DELL'ART.13 DEL D. LGS 196/2003

Ai sensi dell'art.13 del Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196, recante disposizioni per la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali, la **Electra Sannio S.r.l.**, con sede legale in Benevento alla Via Colonnelle, 6, **titolare del trattamento**, raccoglie presso di lei e successivamente tratta, con modalità anche automatizzate, i dati personali dei Clienti per finalità strettamente connesse alla gestione del rapporto contrattuale ed all'erogazione dei servizi da questi richiesti direttamente o per il tramite di terzi. In particolare, i dati vengono trattati per la fatturazione, la gestione dei reclami, ecc., nonché, per comunicazioni al Comune o all'Ente concedente, erogando l'**Electra Sannio S.r.l.** il servizio oggetto del contratto in forza di concessioni dagli stessi conferite, e, in ogni caso, su esplicite e motivate richieste di questi.

Il conferimento dei suddetti dati ed il consenso al trattamento è facoltativo ma sono indispensabili per l'esecuzione dei servizi richiesti dal Cliente. In relazione al trattamento degli stessi il Cliente potrà esercitare i diritti previsti dall'art.7 Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 (di seguito trascritto integralmente).

Inoltre, i dati personali potranno essere trattati anche ai fini di informazioni commerciali sulle offerte dirette di prodotti distribuiti o servizi erogati dalla **Electra Sannio S.r.l.** (come l'inoltro al domicilio del Cliente delle tariffe agevolate e del bollettino di C/C postale, utile per la prenotazione cumulativa di lampade votive occasionali da accendersi per le ricorrenze: Commemorazione dei Defunti; Santo Natale; Santa Pasqua; festa del Papà e festa della Mamma).

I dati potranno essere trattati con la collaborazione di soggetti terzi espressamente nominati dalla Electra Sannio S.r.l. responsabili o incaricati del trattamento, quali ad esempio società che svolgono attività di stampa, trasmissione, imbustamento, trasporto, smistamento e archiviazione delle comunicazioni e corrispondenze commerciali.

Il responsabile del trattamento è il legale rappresentante pro-tempore della Electra Sannio S.r.l. e l'elenco dettagliato degli eventuali soggetti nominati responsabili del trattamento e dei terzi ai quali i dati siano stati comunicati sarà fornito dalla Electra Sannio S.r.l. su richiesta del Cliente.

Art. 7 – Diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti. Estratto dal Decreto Legislativo n.196/03



L'interessato ha diritto di ottenere la conferma o meno dell'esistenza di dati personali che lo riguardano, anche se non ancora registrati, e la loro comunicazione in forma intelligibile.

1. L'interessato ha diritto di ottenere l'indicazione:

- a) dell'origine dei dati personali;
- b) delle finalità e modalità di trattamento;
- c) della logica applicata in caso di trattamento effettuato con l'ausilio di strumenti elettronici;
- d) degli estremi identificativi del titolare, dei responsabili e del rappresentante designato ai sensi dell'articolo 5 comma 2;
- e) dei soggetti o delle categorie di soggetti ai quali i dati personali possono essere comunicati o che possono venire a conoscenza in qualità di rappresentante designato nel territorio dello stato, di responsabili o incaricati.

2. L'interessato ha diritto di ottenere:

- a) l'aggiornamento, la rettificazione ovvero, quando vi ha interesse, l'integrazione dei dati;
- b) la cancellazione, la trasformazione in forma anonima o il blocco dei dati trattati in violazione di legge, compresi quelli di cui non è necessaria la conservazione in relazione agli scopi per i quali i dati sono stati raccolti o successivamente trattati;
- c) l'attestazione che le operazioni di cui alle lettere a) e b) sono state portate a conoscenza, anche per quanto riguarda il loro contenuto, di coloro ai quali i dati sono stati comunicati o diffusi, eccetto il caso in cui tale adempimento si rivela impossibile o comporta un impiego di mezzi manifestamente sproporzionato rispetto al diritto tutelato.

3. L'interessato ha diritto di opporsi, in tutto o in parte:

- a) per motivi legittimi al trattamento dei dati personali che lo riguardano, ancorché pertinenti allo scopo della raccolta;
- b) al trattamento di dati personali che lo riguardano ai fini di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta o per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale.

servizi e forniture cimiteriali