

CARTA DEI SERVIZI

PREMESSE GENERALI

COCCATO ONORANZE FUNEBRI offre un servizio di onoranze funebri completo che, su delega della famiglia, garantisce lo svolgimento di tutte le attività connesse al rito funebre, compreso il disbrigo delle pratiche amministrative richieste dagli enti preposti (Municipio, cimitero, ospedale eccetera) e l'adempimento degli oneri riguardanti la sepoltura del defunto (cremazione, tumulazione, inumazione) o ogni altra attività inerente al settore funerario/cimiteriale.

È incluso inoltre il trasporto del feretro sul territorio nazionale ed estero.

COCCATO ONORANZE FUNEBRI opera con agenzie di proprietà site in Galliate (NO) e Novara.

Il Responsabile per la garanzia della Carta dei Servizi è Fabiano Vittorio Coccatto (Amministratore Unico)

- **Principi del codice etico**

Consapevole di operare in un momento particolarmente delicato della vita di ognuno, **COCCATO ONORANZE FUNEBRI** s'impegna a rispettare i valori fondamentali dei Diritti Umani e della Costituzione, basati sui principi di uguaglianza, imparzialità e trasparenza. Ponendo le famiglie e i dolenti al centro della propria attività, si impegna a rispettarne le volontà e le esigenze, poiché l'obiettivo primario è migliorare costantemente il servizio attraverso la soddisfazione dei propri clienti.

- **Uguaglianza di trattamento e imparzialità**

COCCATO ONORANZE FUNEBRI opera nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia e imparzialità, senza discriminazione di sesso, etnia, lingua, convinzioni politiche o religiose, censo, età. In base a questi principi assicura a tutti i suoi clienti imparzialità di trattamento e parità di condizioni, prestando particolare riguardo alle fasce sociali più deboli, ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

- **Trasparenza**

COCCATO ONORANZE FUNEBRI garantisce alle famiglie la possibilità di assumere scelte consapevoli riguardo al servizio funebre, ai relativi prodotti e ai costi. In quest'ottica, fornisce sempre un preventivo scritto, completo e chiaro, in cui saranno elencate nel dettaglio le prestazioni fornite e le spese che l'agenzia si impegna

ad anticipare per conto del cliente agli enti pubblici preposti alla specifica riscossione (Comune, Cimitero, Regione, Ospedale). A servizio concluso verrà emessa e consegnata la fattura (anche in forma elettronica secondo le normative vigenti), in cui saranno indicati nel dettaglio tutti i servizi resi nel corso della pratica.

Nelle sedi delle agenzie il cliente può chiedere liberamente di visionare il listino prezzi, che la società si impegna a tenere aggiornato e accessibile alla consultazione.

- **Attenzione al parere dei clienti**

COCCATO ONORANZE FUNEBRI garantisce la partecipazione tramite l'acquisizione, anche attraverso il proprio indirizzo pr@coccatoemezzetti.it, di suggerimenti, osservazioni o reclami al fine di elaborare i propri servizi.

- **Personale qualificato e formato secondo la legge nazionale e regionale**

Il personale che opera per nome di **COCCATO ONORANZE FUNEBRI** è qualificato ed è formato secondo gli standard imposti dalla normativa vigente (Regolamento di Polizia Mortuaria) con la frequenza di corsi di formazione obbligatori. Seguendo la filosofia dell'azienda, i nostri addetti sono altresì scelti in base alla loro spiccata capacità di instaurare con la famiglia un rapporto di cortesia, disponibilità e comprensione, essenziale per organizzare al meglio il servizio in un rapporto di rispetto e fiducia reciproca e per soddisfare con competenza e serietà le esigenze del cliente, naturalmente nei limiti delle normative stesse.

- **Garanzia della Privacy e del trattamento dei dati**

Il trattamento dei dati personali dei famigliari avverrà nel rispetto delle disposizioni del Regolamento Generale sulla Protezione dei Dati (sigla GDPR) ovvero Regolamento (UE) n. 2016/679 (testo visionabile <https://www.coccatomezzetti.com/certificazioni>).

COCCATO ONORANZE FUNEBRI garantisce inoltre che tutte le informazioni ricevute e le disposizioni concordate nell'ambito del servizio funebre verranno mantenute nel più stretto riserbo. Informazioni di carattere personale dei defunti, in particolare quelle riguardanti cause di decesso e le condizioni in cui esso si è verificato, saranno trattate nel rispetto del diritto alla riservatezza.

In qualità di onoranza autorizzata dai comuni di Novara e Galliate (NO) a svolgere l'attività di Onoranze e Trasporti Funebri, **COCCATO ONORANZE FUNEBRI** fornisce il servizio su tutto il territorio nazionale.

L'attività comprende:

- Disbrigo delle pratiche amministrative, anche per trasporti funebri sul territorio nazionale, mediante veicoli regolarmente omologati e autorizzati
- Fornitura di cofani funebri e di urne cinerarie (produzione propria presso il proprio stabilimento di Galliate)
- Vestizione e composizione delle salme
- Allestimento di camere ardenti presso le strutture ospedaliere, case funerarie, abitazioni etc.
- Espletamento delle pratiche amministrative necessarie alla cremazione, alla conservazione delle ceneri presso il cimitero, all'affido ai congiunti, alla dispersione in natura
- Fornitura di addobbi floreali.

- Pubblicazione su quotidiani locali e nazionali di necrologi, partecipazioni, ringraziamenti ed anniversari
- Trasporto funebre
- Attività di natura cimiteriale come esumazioni ed estumulazioni.

- **Standard di Qualità**

COCCATO ONORANZE FUNEBRI garantisce ai congiunti il rispetto dei seguenti requisiti di qualità del servizio. L'attività è garantita 24 ore su 24 per ogni giorno dell'anno.

Su richiesta, i nostri addetti si recheranno presso il domicilio, la struttura ospedaliera oppure privata, per assumere formalmente l'incarico, organizzare il servizio funebre e provvedere all'eventuale vestizione e composizione della salma.

I servizi funebri saranno organizzati entro il terzo giorno feriale dalla data di ricevimento dell'incarico (salvo espressione di volontà diverse espresse dalla famiglia) o differenti disposizioni da parte dell'autorità giudiziaria, sanitaria, comunale o cimiteriale.

I prodotti possono essere visionati presso le esposizioni allestite all'interno delle nostre agenzie oppure mediante cataloghi e/o foto.

In caso di necessità o su esplicita richiesta, le salme possono essere trasferite dalle abitazioni private all'obitorio o alle camere mortuarie entro i termini (anche temporali) stabiliti dalla normativa regionale, previa autorizzazione da parte del medico legale, fatta salva la disponibilità della struttura al ricevimento della salma. Questo servizio viene svolto con il numero minimo di operatori fissato dalla legge, utilizzando un veicolo omologato e dotato della necessaria autorizzazione sanitaria.

I manifesti lutto (ove previsti), realizzati secondo il testo definito con i famigliari, saranno affissi entro il giorno successivo alla data di ricevimento dell'incarico nelle sedi stabilite e rispettando la normativa vigente sulle affissioni, a condizione che siano definiti data e ora delle esequie.

L'inizio della cerimonia funebre avverrà nel rispetto dell'orario concordato con auto funebre debitamente omologata e autorizzata. La squadra dei nostri operatori sarà composta da 1 autista incaricato del trasporto e da 3 necrofori, che saranno presenti nel luogo di partenza almeno 20 minuti prima dell'orario prestabilito.

Le necrologie, nella forma e contenuto stabiliti con la Famiglia, sono pubblicate nel giorno richiesto, rispettando modalità e tempi previsti dai singoli quotidiani.

COCCATO ONORANZE FUNEBRI si premurerà di organizzare la cerimonia ponendosi quale collegamento tra la famiglia, le parrocchie, le figure di riferimento del culto religioso o civile prescelto, nei limiti della disponibilità degli stessi.

- **Condizioni di pagamento**

Le prestazioni erogate possono essere saldate tramite assegno bancario, bonifico bancario, e comunque secondo gli usi consentiti dalla legge. I pagamenti in contanti possono essere accettati con le limitazioni stabilite dalla normativa sull'anti riciclaggio. Le competenze relative al servizio funebre ed alle altre spese indicate nel consuntivo e in fattura, dopo l'accettazione del cliente, vanno regolate mediamente entro 30 giorni di tempo dalla data di svolgimento del servizio (salvo diverso accordo tra le parti).

- **Garanzie e rimborsi**

Per eventuali servizi e prestazioni, che risultino eseguite in modo difforme rispetto a quanto concordato nell'incarico affidato all'Impresa e/o ai contenuti della presente Carta dei Servizi, al committente spetterà di diritto uno sconto sul compenso relativo alle prestazioni eseguite in modo difforme (convenuto tra le parti).

- **Diritti/Doveri del committente**

COCCATO ONORANZE FUNEBRI si impegna a rispondere per iscritto entro 3 giorni lavorativi a reclami e osservazioni, che abbiano ad oggetto disservizi e/o mancato rispetto degli standard contenuti nella presente Carta dei Servizi.

Oltre che a ciascuna Impresa eventuali reclami e/o osservazioni possono essere inviate alla direzione tramite e-mail pr@coccatomezzetti.it o fax **+39 0321 807942**.

CODICE ETICO A TUTELA DEL CLIENTE

*Il presente documento è pubblicato sui canali di comunicazione aziendale e siti web dedicati alla nostra attività, nonché affisso in posizione ben visibile presso gli uffici di proprietà. Al fine di assicurare la massima trasparenza e informazione ai propri clienti, **COCCATO ONORANZE FUNEBRI** s'impegna a verificare periodicamente le segnalazioni pervenute, per prendere in esame eventuali osservazioni sui servizi e prodotti e/o reclami da parte dei clienti e adottare gli opportuni provvedimenti.*

Il Cliente ha diritto a formulare segnalazioni di disservizi o mancata osservanza degli standard e/o obblighi previsti nella Carta dei Servizi sia ai Comuni di appartenenza che alle Autorità Servizi Pubblici Locali.