

CARTA DEI SERVIZI

“SERVIZIO ILLUMINAZIONE VOTIVA CIMITERIALE”

Presentazione

L'Azienda Speciale Multiservizi Narni A.SPE.M è costituita ai sensi dell'art. 114 del D. lgs. 267/2000 nel rispetto dei principi generali dell'ordinamento giuridico, nonché dello Statuto del Comune di Narni; è dotata di personalità giuridica e di autonomia imprenditoriale.

A.SPE.M deriva dalla trasformazione della società A.S.I.T. srl. ed è Ente strumentale del Comune di Narni, l'attività principale è costituita dallo svolgimento dei servizi di interesse generale o strumentali affidati dal Comune di Narni.

Tali servizi in particolare si esplicano in:


- attività di supporto all'università, urbanistica e lavori pubblici, servizi finanziari, avvocatura, affari generali, sviluppo economico e servizi connessi;
- attività riguardanti i servizi di supporto al protocollo, ai servizi informatici, telematici e digitali;
- attività teatrali, bibliotecarie e di promozione turistica e servizi connessi;
- gestione luci votive cimiteriali;
- gestione della riscossione proventi dei parcheggi di superficie;

Cos'è la carta dei servizi

"La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la Carta dei servizi i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione". (Direttiva Presidente Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici").

Il principio ispiratore della carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è uno strumento di trasparenza che:

- 
- presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
 - fornisce ai cittadini indicazioni circa i servizi, diritti, doveri, oneri ed opportunità;
 - chiarisce diritti e doveri dell'Ente;
 - fissa gli standard di qualità dei servizi e fornisce ai cittadini le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
 - individua gli obiettivi di miglioramento dei servizi.

La Carta dei servizi viene redatta con riferimento alla seguente normativa:

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei Servizi Pubblici");

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 11 ottobre 1994 ("Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico");

D.Lgs n. 286/1999;

Legge 4 marzo 2009 n. 15;

Decreto legislativo 27 ottobre 2009, n°150 "Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni";

D. Lgs. 33/2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" che, all'art. 32, comma 1, stabilisce che "Le pubbliche amministrazioni pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici".

Attivazione illuminazioni votive cimiteriali

L'utente può richiedere l'attivazione del servizio di illuminazione votiva per una o più sepolture dislocate nei cimiteri comunali. Nella tariffa dell'abbonamento sono comprese le spese di manutenzione, di riparazione (dovuta ad usura), di ricambio delle lampadine bruciate e consumo elettrico.


La fatturazione avviene una volta l'anno, di norma entro il primo trimestre dell'esercizio.

La luce votiva rimane attiva 24 ore su 24.

Presso l'Ufficio luci votive situato al 2° Piano del Palazzo Comunale è possibile presentare l'istanza per attivare un nuovo allaccio.

Per richiedere un nuovo allaccio, è necessario presentarsi presso l'Ufficio luci votive in orario di ricevimento con la seguente documentazione:

- Documento d'identità in corso di validità;

- 
- Domanda compilata (è possibile ritirare i moduli al momento e richiedere assistenza per la compilazione);
 - Effettuare il pagamento che sarà comprensivo del diritto di allaccio loculo e del canone della luce votiva dell'anno in corso calcolato per i mesi di cui si usufruisce il servizio.

La procedura può essere effettuata anche inviando l'istanza e la ricevuta di pagamento all'indirizzo di posta elettronica lucivotive@aspemnarni.it previa richiesta informazioni allo stesso indirizzo di posta.

L'attivazione della luce votiva sarà effettuata entro 7 gg. lavorativi dalla data di richiesta.

Per richiedere variazioni (subentro dell'intestatario utenza, variazione indirizzo) è sufficiente fare una domanda scritta e presentarsi presso l'Ufficio luci votive in orario di ricevimento, con un documento d'identità in corso di validità oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica lucivotive@aspemnarni.it

Disdette illuminazioni votive cimiteriali

L'utente intestatario di contratto di illuminazione votiva può procedere entro il mese di settembre alla disdetta di una o più utenze attivate a proprio nome, con effetto a partire dal successivo anno, compilando l'apposito modulo disponibile presso l'Ufficio luci votive. Il modulo deve essere compilato e presentato all'Ufficio oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica lucivotive@aspemnarni.it unitamente alla copia di un documento d'identità in corso di validità.

Presso l'Ufficio luci votive è inoltre possibile

Segnalare guasti e malfunzionamenti delle lampade votive;

Richiedere informazioni, sulla situazione dei pagamenti, sulle modalità e sui tempi di attivazione dei servizi richiesti.

Il bollettino postale precompilato per il pagamento verrà recapitato tramite servizio postale, in caso di smarrimento si potrà richiedere la ristampa presso l'Ufficio luci votive oppure inviando una mail all'indirizzo di posta elettronica lucivotive@aspemnarni.it.

L'importo dovuto può essere corrisposto nei modi seguenti:

- Presso uno sportello di Poste Italiane Spa con il bollettino prestampato;
- Presso l'Ufficio Luci Votive in orario di ricevimento;
- Mediante la piattaforma della Regione Umbria per i pagamenti elettronici "pagoumbria" <https://pagoumbria.regione.umbria.it> (accesso pagamenti spontanei – Comune di Narni – lampade votive)

In caso di mancato pagamento A.S.P.E.M. provvederà all'interruzione del servizio.