

## Sommario

Premessa .....	pag. 2
Principi e Valori cui si attiene TOTF nell'erogazione del servizio .....	pag. 3
Attività e livelli di servizio del trasporto funebre .....	pag. 4
Tempi e modalità per il trasporto di cadavere in carro chiuso: servizio attivo 24 ore su 24	
Tempi e modalità per il trasporto a pagamento di cadavere	
Informazioni utili .....	pag. 6
Cosa fare in caso di decesso? .....	pag. 7
Validità, Consigli e indicazioni cui prestare attenzione, Fiscalità .....	pag. 8
Accessibilità e continuità del servizio .....	pag. 9
Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio .....	pag. 10
Tutela degli utenti .....	pag. 11

### *Allegati:*

- *Modello: Reclamo/Segnalazione/Suggerimento*
- *Modello: Questionario di soddisfazione del servizio funebre*

## Premessa

Da gennaio 2016 la Società Trieste Onoranze e Trasporti Funebri Srl è stata acquisita dal Gruppo Societario facente capo alla storica e affermata Impresa di Costruzioni Cerbone Giovanni & F. Srl che l'ha rilevata da Acegas Aps Amga SpA.

Il servizio di Onoranze Funebri, così come ogni altro processo, è stato profondamente rinnovato garantendo la continuità dei servizi consolidati e offrendo nuove prestazioni in sintonia con gli obiettivi di Qualità ed affidabilità del Gruppo Cerbone.

La presente “Carta dei Servizi” lo testimonia.

Costituisce, infatti, un importante strumento di trasparenza, informazione e dialogo con tutti i nostri stakeholders.

Lo è nella misura in cui:

- consente agli utenti di controllare l'erogazione delle prestazioni professionali offerte
- fornisce informazioni sulla struttura e sull'organizzazione e, soprattutto, sulle modalità di contatto con la stessa;
- descrive i servizi espletati e, in primis, enuncia i Valori e Principi che ispirano l'operato dei propri addetti perché i dolenti possano, al verificarsi di un evento luttuoso, scegliere di farsi affiancare dal nostro Staff il cui operato garantisce il rispetto di quattro principi fondamentali;

**1. Sicurezza, continuità e regolarità nell'erogazione del servizio;**

**2. Tempestività nell'evasione delle richieste di erogazione del servizio;**

**3. Accessibilità al servizio e trasparenza nei rapporti con gli utenti;**

**4. Correttezza nella misura delle prestazioni erogate e nella relativa fatturazione**

## **Principi e Valori cui si attiene TOTF nell'erogazione del servizio**

Consapevoli di operare in un momento estremamente delicato della vita di ognuno di noi la TOTF si prefigge di svolgere ogni servizio rispettando alcuni Valori fondamentali su cui è imperniata la propria etica professionale.

### ***Uguaglianza e imparzialità***

Nessuna discriminazione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi attinenti al sesso, all'etnia, alla lingua, alla religione, opinioni politiche, condizioni psicofisiche e socioeconomiche. Il comportamento di TOTF nei confronti degli utenti si ispira a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, nel rispetto degli accordi sottoscritti.

### ***Attenzione alla dignità***

Riservatezza, rispetto, decoro del deceduto e dei suoi congiunti sono il primo impegno.

### ***Continuità***

L'erogazione del servizio deve essere svolta con continuità, regolarità e senza interruzioni, in modo conforme a quanto previsto dalle disposizioni statali, regionali, provinciali e comunali.

### ***Diritto di scelta***

TOTF, qualora sia possibile offrire diverse modalità di attuazione del servizio, garantisce ai cittadini un'informazione preventiva e il diritto di scelta.

### ***Partecipazione ed informazione***

TOTF garantisce ai cittadini l'accesso alle informazioni relative alle modalità di gestione del servizio, e la massima trasparenza in materia.

### ***Efficienza ed efficacia***

TOTF garantisce che i servizi siano conformi ai parametri di efficienza e di efficacia, secondo gli standard determinati nel rispetto del Regolamento nazionale di Polizia Mortuaria vigente e del Regolamento comunale. Garantisce, altresì, che tali servizi siano erogati con le modalità organizzative di Polizia Mortuaria.

## Attività e livelli di servizio del trasporto funebre

I) Tempi e modalità per il trasporto di cadavere in carro chiuso: servizio attivo 24 ore su 24:

Nel caso di richieste di prelievo di persona deceduta ricevute:

- a) dall'Autorità giudiziaria, di PS, ecc.
- b) dall'Autorità sanitaria, per trasferimento da abitazione inadatta, o nella quale non sia possibile la permanenza del cadavere per motivi igienico sanitari
- c) dai cittadini, per trasferimento dalla propria abitazione se dichiarata inadatta dal medico curante che constata il decesso;

TOTF si impegna a far pervenire sul luogo della chiamata una squadra operativa composta da un minimo di tre persone e dotata di furgone appositamente attrezzato e autorizzato, entro i seguenti tempi in caso di chiamata "singola":

- nel territorio del Comune di Trieste: entro 40 minuti dalla chiamata
- nel territorio degli alti Comuni convenzionati: entro 75 minuti dalla chiamata

in caso di chiamate per interventi "sovrapposti" la squadra arriverà nel minor tempo possibile.

II) Tempi e modalità per il trasporto a pagamento di cadavere

Nel caso di richieste di trasporto correlate allo svolgimento di onoranze funebri o comunque derivanti da richieste di privati, TOTF si impegna, nel rispetto della massima puntualità, ad eseguire le prestazioni secondo le seguenti modalità:

- a) Entro il territorio del Comune: arrivo sul luogo della squadra operativa composta almeno dall'autista, incaricato del trasporto, e da uno a più portatori, con carro funebre autorizzato ai sensi dell'art. 20 del D.P.R. 285/90, dieci minuti prima dell'orario stabilito per la partenza. Osservanza degli orari prestabiliti per l'arrivo e la partenza dal luogo dove si svolge la funzione religiosa, nonché per l'arrivo al cimitero di destinazione, con tolleranza di +/-15 minuti.
- b) In arrivo da fuori dal territorio comunale: con tolleranza rispetto agli orari di arrivo prefissati di +/- 15 minuti;
- c) In partenza dal territorio comunale: arrivo sul luogo della squadra operativa composta almeno dall'autista, incaricato del trasporto, e da uno a più portatori, con carro funebre autorizzato ai sensi dell'art. 20 del D.P.R. 285/90, dieci minuti prima dell'orario stabilito per la partenza. Osservanza degli orari prestabiliti per l'arrivo e la partenza dal luogo dove si svolge la funzione



religiosa, nonché per l'arrivo al cimitero di destinazione, con tolleranza di +/-15 minuti.



ONORANZE TRASPORTI FUNEBRI

## Informazioni utili

Presso gli Uffici di TOTF si possono commissionare le cerimonie funebri, scegliendo sia il tipo di cerimonia, con riguardo agli aspetti civili e religiosi, personalizzate sulla base delle diverse esigenze economiche ed estetiche del singolo cliente.

È possibile scegliere, in alternativa ai tradizionali metodi di inumazione, anche la cremazione, optando successivamente per l'inumazione delle ceneri o per la dispersione nell'area cimiteriale dedicata o per la consegna ai congiunti. Ciò, nel rispetto, dovuto per il particolare servizio offerto, della sensibilità del committente.

La società è attrezzata ed abilitata per le esigenze di chi vuole fare effettuare una cerimonia funebre al di fuori dei confini della provincia di Trieste, provvedendo – se richiesto – anche all'organizzazione del trasporto della salma in territorio estero.

I servizi di Onoranze Funebri, oltre che nel Cimitero di Sant'Anna e nel Cimitero ex Militare, possono essere organizzati da TOTF anche negli ulteriori nove cimiteri rurali e suburbani – Barcola, Basovizza, Contovello, Cattinara, Prosecco, Servola, Santa Croce, Trebiciano e Villa Opicina – esistenti nel Comune di Trieste, nonché nei cimiteri dei rimanenti comuni della Provincia di Trieste – Muggia, San Dorligo della Valle, Monrupino, Sgonico, Duino Aurisina – e nei cimiteri acattolici - Cimitero Anglicano, Cimitero Evangelico, Cimitero Serbo Ortodosso, Cimitero Greco Ortodosso, Cimitero Israelita e Cimitero Musulmano.

La TOTF è inoltre autorizzata, dall'Amministrazione di Monfalcone/Staranzano, Muggia, San Dorligo della Valle e Trieste, nel rispetto delle previste turnazioni, al servizio di recupero della salma dal luogo del decesso al deposito di osservazione in caso di decesso sulla pubblica via o in luogo pubblico. Parimenti in caso di decesso in privata abitazione, i congiunti possono scegliere il posto dove svolgere il periodo di osservazione:

- presso il domicilio del defunto salvo che l'abitazione venga dichiarata inadatta dal medico curante che constata il decesso/presso la struttura obitoriale/presso la casa funeraria.



ONORANZE TRASPORTI FUNEBRI

## Cosa fare in caso di decesso?

Se il decesso è avvenuto in casa, senza assistenza medica, è necessario avvisare il 118.

Il medico di guardia o i sanitari del 118, dopo aver constatato la morte, lasciano facoltà ai familiari di scelta delle Onoranze Funebri di cui avvalersi quindi avvertono il servizio prelievo che provvede al trasporto della salma dal luogo di decesso, all'obitorio presso il cimitero di Sant'Anna.

*(Il Comune di Trieste con Legge Regionale 21 Ottobre 2011, n°12, ha attuato la liberalizzazione del trasporto delle salme anche dal luogo di decesso all'obitorio).*

Il medico curante, su richiesta dei familiari, compila la scheda ISTAT. Tale documento deve essere consegnato all'impresa di pompe funebri di fiducia, incaricata dai familiari per le esequie.

La stessa procedura si applica se il decesso avviene in casa di riposo.

Se invece il decesso è avvenuto in ospedale o in casa di cura, sarà la struttura ospitante a occuparsi delle pratiche relative alla constatazione del decesso ed alla compilazione della scheda ISTAT.

I familiari possono rivolgersi a qualsiasi agenzia di onoranze funebri per organizzare i funerali, a cui consegneranno gli abiti per la ricomposizione del defunto.

Le agenzie di onoranze funebri forniscono tutte le indicazioni per le varie forme di rito previsto ed in merito alle modalità di sepoltura.

## Link utili

- [http://www.acegasapsamga.it/Attività e Servizi/Altri Servizi e iniziative/Servizi Cimiteriali/Informazioni e servizi gestiti/Informazioni/cosa fare in caso di decesso di un congiunto/conoscente](http://www.acegasapsamga.it/Attività_e_Servizi/Altri_Servizi_e_iniziative/Servizi_Cimiteriali/Informazioni_e_servizi_gestiti/Informazioni/cosa_fare_in_caso_di_decesso_di_un_congiunto/conoscente)
- <http://www.retecivica.trieste.it/procedimenti/morte-dichiarazione> (decesso avvenuto nel Comune)

## Validità

La presente Carta dei Servizi, decorrente da gennaio 2016, è oggetto di annuale revisione.

## Consigli e indicazioni cui prestare attenzione

La scelta della Società di Onoranze Funebri di cui avvalersi, tra i diversi operatori economici presenti sul mercato, è una libera scelta dei dolenti in alcun modo influenzabile da contatti “disinteressati” da parte di operatori sanitari o altri soggetti che vogliono indirizzare verso una specifica ditta; diffidate da pratiche di sleale concorrenza e dubbia moralità che violano il rispetto della Persona Umana soprattutto in un momento di estrema fragilità emotiva e incertezza decisionale.

## Fiscalità

I contribuenti che nell’anno d’imposta 2017 hanno sostenuto **spese funebri** per la morte di persone, a prescindere dal vincolo di parentela, possono portare il costo in **detrazione fiscale** con il modello 730/2018.

La detrazione spetta non soltanto per le **spese funebri detraibili** sostenute in favore di parenti; il **vincolo di parentela** è stato eliminato con la Legge di Stabilità 2016 e quindi sarà possibile beneficiare della detrazione Irpef con la dichiarazione dei redditi precompilata 2018 anche in relazione a soggetti differenti rispetto a quelli indicati nell’articolo 433 del Codice Civile.

La detrazione spese funebri 2018 spetta, in sostanza, non soltanto per coniuge, i figli legittimi o legittimati o naturali o adottivi, i discendenti, i genitori, gli ascendenti



prossimi, anche naturali, gli adottanti, i fratelli, le sorelle, i generi e le nuore, il suocero e la suocera, ma anche per persone non legate da vincoli di parentela.

La possibilità di portare in **detrazione spese funebri** con il modello 730/2018 consente ai contribuenti di detrarre dall'imposta lorda un importo pari al **19% del costo sostenuto**.

La detrazione spetta entro il **limite massimo di spesa di 1.550 euro**. Tale limite si riferisce a ciascun decesso, anche nel caso in cui la spesa sia stata sostenuta da più persone.

Le spese detraibili in dichiarazione dei redditi 2018 sono sia quelle delle onoranze funebri che quelle connesse al trasporto e alla sepoltura.

In sintesi, riepiloghiamo di seguito **importo e limiti** della detrazione spese funebri nel modello 730/2018:

Limite spesa detraibile	Detrazione Irpef 19%
1550 €	294,50 €



## Accessibilità e continuità del Servizio

Il servizio è garantito 365 giorni all'anno, 24 ore al giorno mediante l'apertura di uffici o tramite il servizio di reperibilità. Gli uffici della Società TOTF sono raggiungibili telefonicamente mediante il

**Numero Verde 800 991777**

a disposizione della clientela, ad oggi attivo in orario di ufficio, attraverso il quale si viene messi in contatto con il primo sportello clienti disponibile, in attesa di estenderne l'operatività oltre il suddetto limite temporale.

Gli uffici sono aperti al pubblico ai seguenti indirizzi:

Via della Zonta 7/c 34122 Trieste

Tel. 040 63 89 26 *(in alternativa al Numero verde)*

Fax 040 34 74 973

Via dell'Istria 131 34145 Trieste

Tel. 040 821216 *(in alternativa al Numero verde)*

Fax 040 8321641

### Orari di apertura degli uffici:

	Mattina	Pomeriggio
Lunedì - Giovedì	8.00-13.00	14.00-17.00
Venerdì - Sabato	8.00-13.00	



## **Rilevazione del grado di soddisfazione del servizio**

TOTF ha interesse a rilevare periodicamente il grado di qualità percepita dei propri servizi con un apposito questionario allegato alla presente Carta dei Servizi o compilabile on line dal sito [www.triesteonoranze.it](http://www.triesteonoranze.it).

Tale modello verrà comunque spedito al cliente in allegato alla fattura.

La compilazione è libera ed è effettuata in modo anonimo.

Pur consapevoli della particolarità del momento vissuto e nel più rispettoso approccio ai nostri Clienti, sarà particolarmente apprezzata la collaborazione con cui vorrete consentirci una valutazione sull'efficacia dei nostri servizi.



## Tutela degli utenti

Gli Standard temporali fissati dal Comune per la gestione dei servizi di Onoranze Funebri in regime di privativa vengono confermati dalla presente Carta dei Servizi e la TOTF si impegna ad osservarli, monitorando costantemente il rispetto dei relativi parametri.

L'utente può segnalare per iscritto la violazione della presente Carta dei Servizi, utilizzando eventualmente il modulo di reclamo allegato alla presente Carta.

L'Amministrazione della TOTF provvederà a fornire risposta scritta entro trenta giorni dal ricevimento della segnalazione.

Se la complessità del caso non consente il rispetto della tempistica indicata, la Società informa tempestivamente l'utente sullo stato di avanzamento della pratica di risposta.

Le richieste ed i reclami scritti vanno indirizzati a:

### **Trieste Onoranze e Trasporti Funebri. S.r.l.**

Via J. Ressel, 2-5/A – 34018 San Dorligo della Valle - TS

Tel 040.281402

Fax 040.281274

e-mail: [info@triesteonoranze.it](mailto:info@triesteonoranze.it)

PEC: [trieste-otf@legalmail.it](mailto:trieste-otf@legalmail.it)

<http://triesteonoranzefunebri.it/>

Per tutto quanto non espressamente regolamentato dalla presente Carta del servizio la TOTF ci si attiene rigorosamente al rispetto delle disposizioni di legge.

Trieste Onoranze e Trasporti Funebri S.r.l.

L'Amministratore Unico, Cerbone Lorenzo

Trieste, 31.05.2018