



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

**CARTA DEI SERVIZI**



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

Il *Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.* è stato costituito il 20 Aprile 2018 realizzando un'idea imprenditoriale maturata da liberi professionisti esercenti nel settore dei servizi di supporto e sostegno alle imprese di onoranza funebre.

Il *Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.* fonda i propri principi su innovazione e cooperazione caratterizzandosi per gli standard di elevata qualità dei servizi offerti.

La *Carta Dei Servizi* interviene a suggello dell'impegno che *Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.* infonde nelle proprie attività ponendo l'accento sulla legalità, trasparenza e correttezza delle prestazioni offerte.

Proprio nell'ottica della trasparenza e del costante miglioramento, *Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.*, ha istituito la *Carta dei Servizi*, per portare a conoscenza ogni dettaglio circa le proprie prestazioni, nonché l'impegno, la professionalità e la sensibilità profusi nell'adempimento della missione consortile.

La *Carta dei Servizi* è disponibile presso la sede consortile, ed è visionabile sulla nostra pagina web - [www.cosefi.rip](http://www.cosefi.rip)

I nostri servizi possono essere richiesti tutti i giorni (compresi i festivi):

- 24 h su 24 al numero 0185/1770715 (LINEA FISSA)

- 24 h su 24 al numero 388/4643761 (LINEA MOBILE)



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

## PRINCIPI FONDAMENTALI

### La Trasparenza:

Il *Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.* al fine di garantire, con le imprese di onoranza funebre clienti, rapporti chiari e trasparenti si impegna a:

Consegnare una copia cartacea della presente ***Carta dei Servizi***;

Stipulare un “*Contratto di servizio*” conservato per tutta la durata contrattuale

Utilizzare un linguaggio comprensibile e chiaro nelle comunicazioni tra il Consorzio e la Clientela

Non concedere prestazioni esclusive e non instaurare rapporti privilegiati con nessuna delle imprese clienti.

Rendere tracciabili i servizi e le prestazioni mediante appositi registri custoditi presso la sede del Consorzio

Garantire un agevole tracciabilità dei flussi economici e finanziari come da disposizioni di Legge.

Inoltre *Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.* si impegna a garantire la trasparenza e il rispetto dell’etica professionale e della moralità resa in ogni singola prestazione erogata dal consorzio, e svolta dai singoli consorziati.

Le imprese consorziate e il personale dipendente del *Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.* sono tenuti a:

-fornire le proprie generalità nei rapporti personali, nelle comunicazioni telefoniche o elettroniche;

-esibire il tesserino di riconoscimento;



## **Innovazione:**

I coadiutori funebri sono coloro che si impegnano a rispettare cronologicamente gli avvenimenti e coadiuvano gli impresari funebri nell'armonizzazione e nel coordinamento delle attività finalizzate alla sepoltura del cadavere.

I coadiutori funebri sono titolati come imprese individuali a svolgere singolarmente le attività di servizi in sostegno e supporto alle aziende funebri.

La possibilità di reclutare, un numero variabile di "coadiutori funebri" nelle prestazioni che contraddistinguono le attività di pertinenza, comprese quelle preventive e successive alla "funzione cerimoniale" propriamente detta, fanno assumere al Consorzio Servizi Funebri alle Imprese Co.Se.F.I. un aspetto innovativo.

## **La flessibilità e l'efficacia degli standard qualitativi :**

*Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.* eroga prestazioni in grado di adeguarsi al variare del volume dei servizi richiesti dai propri clienti, partendo dal presupposto che l'andamento ondivago della mortalità possa richiedere, da parte delle agenzie di onoranze funebri, sforzi organizzativi improvvisi e di complessa gestione.

L'impegno quotidiano nonché l'obiettivo ambizioso consiste proprio nel poter garantire costantemente un servizio "on call".

Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I. si impegna a garantire il soddisfacimento delle esigenze e dei bisogni delle agenzie committenti e, per ovvio riflesso, dei clienti delle stesse, nella massima osservanza della qualità di intervento richiesto così come nell'assoluto rispetto dell'atmosfera sacrale che permea ogni funzione.

Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I. garantisce da parte dei propri membri la capacità di adeguamento laddove insistano peculiari tradizioni o specificità liturgiche e di culto, in termini di adattamento del galateo funebre.

## **Continuità ed efficienza:**

Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I. garantisce la continuità dei propri servizi 24h/24h per 365 gg. annui.

Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I. si impegna a garantire, oltre la tempestività di intervento a seguito della chiamata, anche l'ottimizzazione dei tempi necessari a erogare le prestazioni richieste.



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

Per il calcolo dei tempi di erogazione dei servizi non si terrà conto di eventi esterni, indipendenti dalla volontà e dalle capacità consortili, che possano impedire o condizionare l'attività del consorzio stesso.

### **Progettazione:**

Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I. offre piani di lavoro e sviluppo coerenti, puntuali e rispettosi degli accordi instaurando rapporti collaborativi con le agenzie committenti in termini pratico-economici.

La progettazione, finalizzata alla gestione delle criticità ordinarie e straordinarie, avverrà durante il primo trimestre di collaborazione.

### **Riservatezza:**

Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I. si impegna formalmente, a mantenere in stato di completa segretezza ogni notizia o dato personale che possa essere acquisito, nel rispetto della vigente normativa sulla privacy (GDPR).

## **I SERVIZI DI SUPPORTO E SOSTEGNO ALLE ONORANZE FUNEBRI**

Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I. offrirà, per tramite dei “coadiutori funebri” consorziati, i seguenti servizi di sostegno e supporto alle imprese clienti:

- \* Vestizione e composizione delle salme
- \* Recapito del cofano contenitore
- \* Incassamento e composizione di salme
- \* Allestimento di camere ardenti e dei paramenti suppellettili
- \* Chiusura del feretro
- \* Servizi cerimoniali
- \* Servizio conducente
- \* Bonifiche post-mortem
- \* Affissione e defissione di manifesti
- \* Corrispondenza documenti



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

## FATTURAZIONE PRESTAZIONI

Salvo differenti accordi intercorsi tra il Consorzio e le imprese di onoranze funebri clienti verrà emessa ed inviata la fattura relativa alle prestazioni eseguite nel mese antecedente entro il 5 giorno del mese successivo (fatturazione in differita).

## CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Saldo dell' intero importo all' emissione della fattura entro e non oltre gg.30.

## MODALITÀ DI PAGAMENTO

Bonifico bancario; - contanti/assegno bancario/bancomat/carta di credito.

Il pagamento in contanti è ammesso nei limiti previsti dalla normativa in vigore.

## GARANZIE E RIMBORSI

Con la presente Carta dei Servizi, Il Consorzio Cosefi si impegna al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti. Il Consorzio Cosefi effettua regolarmente controlli a campione, al fine di verificare la qualità dei servizi offerti. Per le prestazioni accessorie, eseguite in modo difforme rispetto a quanto commissionato o non rispondenti alle obbligazioni assunte con la presente Carta, Il Consorzio Cosefi si impegna ad effettuare lo storno parziale o totale del costo della prestazione.

Responsabile dell'applicazione della presente *Carta dei Servizi* è il Presidente del Consiglio Direttivo in carica *Marinangeli Ivan*.



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

## CUSTOMER SATISFACTION

Come previsto dallo Statuto, Il Consorzio Co.se.f.i. ha istituito l'Osservatorio della Qualità Percepita (Customer Satisfaction), con i seguenti obiettivi:

- conoscere l'opinione dei propri clienti sui servizi ricevuti;
- monitorare la qualità percepita dai clienti;
- raccogliere informazioni ed osservazioni utili al miglioramento dei servizi.

Il questionario, riguarda l'organizzazione, l'affidabilità, la competenza, la disponibilità e la cortesia dimostrate dal personale del consorzio e dalle imprese consorziate.

La compilazione del questionario è importante per conoscere il livello di gradimento dei Clienti, in relazione ai servizi resi.

## SUGGERIMENTI E RECLAMI

L'impresa di Onoranza Funebre cliente ha diritto di formulare proposte, richieste, segnalazioni, osservazioni e reclami:

- a mezzo posta elettronica all'indirizzo [sportelloqualità@cosefi.rip](mailto:sportelloqualità@cosefi.rip) e posta elettronica certificata cosefi@pec.it;
- telefonicamente al n. 0185/1770715;
- via fax al n. 0185/1770715 attraverso i questionari di soddisfazione del Cliente;
- per iscritto a:

*Consorzio Servizi Funerari alle Imprese Co.Se.F.I.*

*Via parma 129/5 Chiavari;*

Sarà cura di Co.Se.,F.I. rispondere entro quindici giorni dal ricevimento di ogni comunicazione.

L'impresa cliente, inoltre, può formulare segnalazione di disservizi o mancata osservanza degli standard ed obblighi previsti nella presente Carta dei Servizi a:

[sportelloqualità@cosefi.rip](mailto:sportelloqualità@cosefi.rip)



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

## PARTECIPAZIONE

Co.Se.,F.I., al fine di migliorare i propri servizi, utilizza le osservazioni ed i suggerimenti pervenuti con il questionario “Customer Satisfaction”, consegnato unitamente alla fattura con cadenza mensile.

Co.Se.F.I. si impegna affinché i propri Collaboratori instaurino con la Clientela e soprattutto con gli utenti finali delle prestazioni di sostegno e supporto alle imprese di onoranza funebre, un rapporto di cortesia e comprensione, correlato alla delicatezza del momento.

## RISERVATEZZA E PRIVACY

Co.Se.F.I. garantisce che le informazioni comunicate e le scelte effettuate dal Cliente saranno considerate strettamente riservate e come tali trattate.

Il trattamento dei dati personali, comunicati dal Cliente, avverrà nel rispetto delle disposizioni di cui al GDPR “Codice in materia di protezione dei dati personali”, delle quali viene data comunicazione attraverso la sottoscrizione

## CONSORZIO SERVIZI FUNERARI ALLE IMPRESE CO.SE.F.I.

### Indirizzo sede legale

Via Parma n. 129/5 - 16043 Chiavari (GE)

Tel / Fax 0185 1770715

### Indirizzo PEC

cosefi@pec.it

### Numero REA

GE - 493597

### Partita IVA

02537090991



Co. Se. F.I.

CONSORZIO SERVIZI  
FUNERARI ALLE IMPRESE

## INDIRIZZI MAIL

### **PRESIDENZA**

[presidenza@cosefi.rip](mailto:presidenza@cosefi.rip)

### **DIREZIONE OPERATIVA**

[consorzio@cosefi.rip](mailto:consorzio@cosefi.rip)

### **DIREZIONE AMMINISTRATIVA**

[amministrazione@cosefi.rip](mailto:amministrazione@cosefi.rip)

### **SEGRETERIA GENERALE**

[segreteria@cosefi.rip](mailto:segreteria@cosefi.rip)

### **CUSTOMER SATISFACTION**

[sportelloqualità@cosefi.rip](mailto:sportelloqualità@cosefi.rip)

La presente carta dei servizi è soggetta a revisione interna con cadenza annuale.