



Concessione del servizio di illuminazione votiva nei cimiteri comunali — Gara n. 65/2025 CIG B9D4E26BF3

CONDIZIONI GENERALI DI ABBONAMENTO

del servizio di illuminazione votiva

Concessionario: Zanetti S.r.l.

Sede legale: Via Emilio Visconti Venosta n. 7 – 20122 Milano (MI)

C.F./P.IVA 01238040180 – PEC zanettisrl@postecert.it

Legale Rappresentante: Dott. Fabio Zanetti, Amministratore Unico

Art. 1 – Contratto di abbonamento al servizio

Il contratto di abbonamento al servizio di illuminazione votiva eterna, proposto agli utenti che ne richiedano l'attivazione dal Concessionario, non potrà avere durata inferiore ad un anno. Il corrispettivo del canone annuo di abbonamento comprende:

- a) la fornitura, l'installazione e allacciamento della lampada votiva e del portalampade e l'accensione del punto luce;
- b) le spese di manutenzione e riparazione;
- c) la sostituzione delle lampadine non funzionanti e dei portalampade danneggiati o sottratti;
- d) il consumo di energia elettrica;
- e) la vigilanza degli impianti.

Art. 2 – Durata del Contratto

La durata dell'abbonamento per lampada votiva eterna decorre dal primo giorno del mese successivo alla richiesta di allacciamento, a condizione del pagamento del corrispettivo da parte dell'utente e dell'allacciamento per punto luce alla rete elettrica. Alla scadenza il contratto si rinnova tacitamente di anno in anno per tacito consenso, fatto salvo che l'abbonato fornisca formale

disdetta entro un mese dalla scadenza e attraverso, la compilazione dello specifico modulo messo a disposizione dal Concessionario.

Art. 3 – Richiesta di abbonamento

La richiesta di abbonamento dovrà essere formulata attraverso la compilazione dello specifico modulo reso disponibile dal Concessionario sul proprio sito internet o su quello delle Agenzie di Pompe Funebri convenzionate. Il Concessionario si riserva l'accettazione della richiesta di abbonamento in esito all'eventuale verifica tecnica di fattibilità dell'allacciamento. Il modulo dovrà essere modificato dal Concessionario a seguito di motivata richiesta dell'Amministrazione. La richiesta di abbonamento dovrà essere presentata direttamente al Concessionario in uno qualsiasi dei propri uffici/sportelli o tramite le Agenzie di Pompe Funebri convenzionate. E' possibile effettuare richiesta di abbonamento telefonica. In caso di richiesta telefonica, la Società Concessionaria provvederà, previa richiesta di assenso, a registrare la telefonata al fine di avere documentazione legale della richiesta e giustificare quindi l'intervento del proprio personale e l'attivazione del servizio.

Art. 4 – Deposito cauzionale

Per gli abbonamenti di durata superiore a 4 (anni) e con pagamento dilazionato, l'utente ha l'obbligo di corrispondere al Concessionario un deposito cauzionale infruttifero, pari ad una annualità di abbonamento a garanzia di eventuali crediti futuri del Concessionario (quali, ad esempio, canoni e quote non pagate, spese di allacciamento non saldate, ecc.). Tale deposito sarà restituito all'utente, detratti eventuali crediti del Concessionario, al termine del contratto di abbonamento e in ogni caso al termine della concessione.

Art. 5 – Sconti e campagne promozionali

È facoltà della Società Concessionaria concedere condizioni di favore o sconti per campagne promozionali volte ad incentivare l'adesione al servizio.

La Società Concessionaria si impegna sempre e comunque a concedere uno sconto pari al 50% della quota di allacciamento e del canone annuo di abbonamento, per categorie protette quali, a titolo di esempio, invalidi civili, di guerra e del lavoro, previa presentazione di idonea documentazione comprovante tale stato.

Analoghi incentivi verranno concessi alle persone indigenti con ISEE inferiore ad €. 5.000 annuo.

Art. 7 – Pagamento corrispettivi

Il pagamento dei corrispettivi a carico dell'utenza dovrà essere effettuato entro 30 (trenta) giorni dall'emissione dell'avviso di pagamento da parte del gestore. Il sistema informatico della concessionaria scarica giornalmente ed automaticamente i pagamenti relativi ai documenti contabili emessi, per individuare i casi di morosità e quindi attivare la gestione dei solleciti.

Art. 8 – Tardato pagamento

Il Concessionario potrà richiedere, nei confronti dell'abbonato, il rimborso delle spese per ritardato pagamento, nei limiti indicati al punto 1.8.4 del Capitolato Speciale di Concessione, in caso di pagamento effettuato entro il termine del sollecito.

Art. 9 – Disattivazione per morosità

Dopo le comunicazioni e i solleciti previsti all' art. 1.6.5 del Capitolato Speciale di Concessione, si procederà alla disattivazione del servizio previo invio di **SMS/w.a.** con avviso di distacco della fornitura, trascorsi ulteriori 15 gg verrà rimossa la lampada votiva e verrà dichiarato risolto il contratto di abbonamento. L'invio del messaggio telefonico con avviso di stacco verrà effettuato per motivi di disponibilità e privacy, nel solo caso in cui l'utente abbia fornito alla concessionaria il proprio numero mobile. In caso di presenza negli archivi di un numero telefonico riferibile all' utente, verrà effettuata anche una telefonata informativa prima di procedere alla disattivazione.

Art. 10 – Sospensione del servizio

L'alimentazione elettrica della luce votiva sarà sospesa nei confronti dell'abbonato che sottragga o sostituisca la lampada con un'altra di voltaggio superiore e/o che effettui modifiche dell'impianto, ceda o rivenda la fornitura di energia elettrica.

Art. 11 – Riattivazione del servizio

Il ripristino dell'alimentazione elettrica della luce votiva, disattivata per disdetta, morosità o danneggiamenti causati dall'abbonato, potrà essere accordato solamente dopo il pagamento della quota di allacciamento.

Art. 12 – Accettazione condizioni contrattuali

Il pagamento da parte dell'abbonato del contributo di allacciamento e del canone di abbonamento costituisce accettazione delle condizioni di abbonamento.

Art. 13 – Lampade occasionali

La quota giornaliera per lampade votive occasionali comprende l'installazione, il consumo di energia elettrica e la successiva disinstallazione.

Art. 14 – Spostamenti

L'abbonato è tenuto a pagare, nuovamente, il corrispettivo dell'allacciamento in caso di traslazione di un defunto da una sepoltura avente la luce votiva attivata ad un'altra sepoltura.

Art. 15 – Modifiche di indirizzo di residenza o recapito

L'abbonato ha l'obbligo di comunicare al Concessionario eventuali modifiche riguardanti l'indirizzo di residenza o recapito, al fine di evitare sospensioni dell'energia elettrica per insolvenza dovuta alla mancata ricezione dell'avviso di pagamento.

Art. 16 – Subentri e vulture

Le richieste di subentro e di vulture devono essere inoltrate alla Società Concessionaria con le stesse modalità delle richieste di abbonamento. Si ha subentro in caso di successione a titolo universale o particolare o quando avviene fra persone conviventi dello stesso nucleo familiare. Si ha voltura dell'utenza in tutti gli altri casi.

In caso di voltura, il nuovo intestatario deve presentare, unitamente alla richiesta, una autorizzazione rilasciata dal precedente intestatario. In entrambi i casi il nuovo intestatario può autocertificare, sotto

la propria responsabilità, il diritto al subentro o alla voltura assumendosi tutti gli eventuali oneri pregressi del precedente intestatario.

Art. 17 – Adeguamenti tariffari

I corrispettivi a carico dell'abbonato di cui al precedente art. 1.8 del Capitolato Speciale di Concessione potranno subire aumenti in base alla rivalutazione prevista all'art. 1.9 del Capitolato stesso.

Art. 18 – Reclami

I reclami e le segnalazioni riguardanti il servizio di illuminazione votiva devono essere indirizzati al Concessionario che, a tal fine, sul proprio sito Internet dovrà rendere disponibile i riferimenti di contatto. I reclami non possono costituire motivo di sospensione dei pagamenti dei corrispettivi di abbonamento. Il Concessionario non assume alcuna responsabilità per eventuali interruzioni del servizio di illuminazione votiva dovute dal fornitore di energia elettrica o per danni o guasti causati da forza maggiore, per la conseguente riparazione della rete, per violenti temporali,

incidenti, scioperi e in genere, per fatto di terzi. In questi casi l'abbonato non avrà diritto di pretendere rimborsi o sospendere il versamento del canone di abbonamento.

Art. 19 - Modalità di gestione dei reclami - Tutela

In merito alla gestione dei reclami ai cittadini vengono riconosciuti due livelli di tutela.

a) Strumenti della tutela

La tutela degli abbonati nell'ambito della erogazione dei servizi viene garantita tramite:

- gli uffici della Società Concessionaria (primo livello di tutela);
- Amministrazione Comunale – Direzione Servizi Cimiteriali (secondo livello di tutela).

b) Modalità con cui è richiesta la pubblica tutela

La tutela può essere richiesta dai soggetti aventi diritto mediante:

- lettera in carta semplice indirizzata alla Società Concessionaria tramite posta, posta elettronica, posta elettronica certificata o fax;
- segnalazione telefonica agli uffici della Società Concessionaria.

c) Termini di richiesta della tutela

Il reclamo o la segnalazione devono essere inoltrati entro 30 gg. dal giorno in cui il segnalante ha avuto conoscenza del disservizio. Sono prese in esame anche segnalazioni presentate oltre tale termine se il ritardo è validamente giustificato.

d) Procedure per l'inoltro dei reclami raccolti presso gli uffici della società concessionaria

In base alla segnalazione raccolta l'operatore procede a:

- risolvere il problema immediatamente o entro 3 gg lavorativi se possibile, nel caso in cui il reclamo sia di facile ed immediata risoluzione;
- attivare il processo di istruttoria e rispondere al richiedente entro 15 gg lavorativi.

e) Informazione all'utente della possibilità di attivare ulteriori livelli di tutela

Il soggetto che ha presentato l'istanza, se non si ritiene soddisfatto della definizione del reclamo, può chiedere con adeguata e congrua motivazione, entro 15 giorni decorrenti dal ricevimento della risposta, il riesame del reclamo alla Direzione servizi cimiteriali.

f) Amministrazione Comunale - Dirigente servizi cimiteriali

Il Dirigente Comunale dei Servizi Cimiteriali svolge, tra l'altro, compiti di tutela di secondo livello con funzione "super partes". La finalità dell'intervento del Dirigente Comunale è quella di gestire e risolvere le controversie con procedure conciliative al fine di giungere ad una decisione condivisa dalle parti, al di fuori di ogni altro mezzo amministrativo o giuridico, attraverso l'accertamento dei fatti e l'individuazione delle cause che hanno determinato il reclamo, al fine di contribuire al loro superamento. Spetta al Dirigente Comunale la insindacabile valutazione circa l'ammissibilità delle istanze di secondo livello. Il Dirigente può chiedere chiarimenti e fornire pareri e indicazioni sui criteri adottati dalla Società Concessionaria per rispondere alle singole istanze presentate.

Art. 20 – Trattamento dati - Privacy

Con la sottoscrizione del contratto di abbonamento, il concessionario deve segnalare all'abbonato, che il consenso del trattamento dei propri dati personali e di quelli della sepoltura è rilasciato sia al Concessionario che al Comune di Milano, e che il trattamento degli stessi è necessario ai fini dell'esecuzione del contratto stipulato tra l'abbonato e il concessionario, ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. b) del Regolamento sulla Protezione dei Dati Personali. I suddetti dati saranno forniti automaticamente ed in tempo reale all'Amministrazione Comunale dal Concessionario, per l'effettuazione di verifiche e controlli in ordine all'esecuzione della concessione e, in occasione della conclusione del servizio, affinché siano forniti al concessionario subentrante per consentire l'erogazione del servizio di illuminazione votiva senza soluzione di continuità.