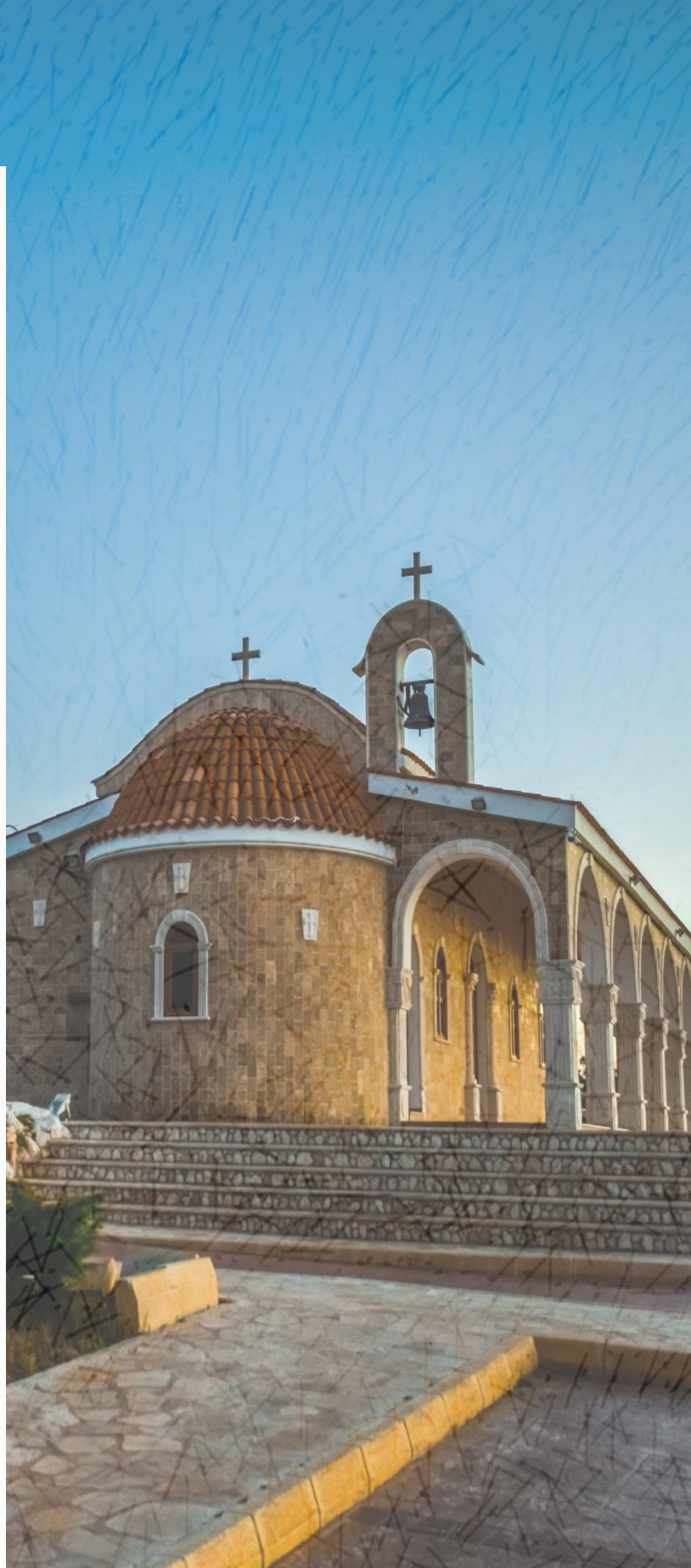


Servizi offerti Comune di Noci

Anno 2025



L'Azienda

Berlor General Contractor S.r.l. è un'azienda consolidata nel settore degli impianti elettrici civili, industriali, di pubblica illuminazione e di illuminazione votiva.

Fondata come ditta individuale artigiana nel 1992, negli anni ha maturato una vasta esperienza nel settore ed ha realizzato molteplici progetti di efficientamento energetico sugli impianti elettrici di pubblica illuminazione e di illuminazione votiva per conto di varie Amministrazioni comunali nel Salento; nel corso degli anni la Società ha investito notevoli risorse in mezzi, attrezzature e formazione del personale, allo scopo di espandere le proprie attività e di affermarsi come una delle principali realtà sul territorio nazionale nell'ambito della gestione dei servizi cimiteriali integrati.

L'obiettivo dell'azienda è fornire servizi con elevati standard qualitativi, attraverso lo sviluppo di un percorso progettuale, operativo ed organizzativo strategicamente idoneo a garantire la piena soddisfazione delle Amministrazioni Comunali e degli utenti finali.

La società è da diversi anni affidataria di numerosi contratti in tutto il territorio Nazionale, di cui si riporta una istantanea esemplificativa; il background acquisito su tutto il territorio Nazionale ci consente di gestire in maniera efficiente l'insorgenza delle problematiche organizzative che si manifestano soprattutto durante i periodi "di punta", come ad esempio il periodo della Commemorazione dei defunti, nel quale la società è avvezza a fronteggiare il fabbisogno di ulteriore personale, la maggior affluenza dell'utenza e la necessità di incremento delle pulizie.



***“...massima cura ed attenzione al cittadino che nella
circostanza è posto in una singolare condizione di
travaglio emotivo.”***

La Qualità e Le Certificazioni

La nostra Azienda, per la corretta gestione del Sistema di Gestione Qualità e per l'esecuzione delle attività interne ed esterne per l'esecuzione dei servizi offerti, individua e si attiene ai riferimenti previsti dalla normativa cogente ed applicabile che individua, raccoglie ed espande alle funzioni aziendali interessate, monitorandone il contestuale aggiornamento.

Nel corso dei suoi trent'anni di attività, l'azienda ha ottenuto importanti certificazioni:

- Abilitazione all'attività di impiantistica **D.M. 22 gennaio 2008, n. 37;**
- Sistema di gestione della qualità **UNI EN ISO 9001:2015;**
- Sistema di gestione ambientale **UNI EN ISO 14001:2015;**
- Sistema di gestione per la salute e sicurezza sul lavoro **UNI ISO 45001:2018;**
- Responsabilità sociale d'impresa **SA 8000:2014;**
- Sistema di gestione dell'Energia **UNI CEI EM ISO 50001:2018;**
- Sistema di gestione per la parità di genere **UNI/PDR 125:2022;**
- Attestazione di qualificazione all'esecuzione di lavori pubblici **SOA OG10 IV BIS – SOA OG1 II;**
- Iscrizione all'**Albo Nazionale Gestori Ambientali** della Sezione Puglia;
- Iscrizione alla **White List;**
- **Rating di Legalità ★ ++**

UNI EN ISO 9001

Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti, Vocabolario e Requisiti

UNI EN ISO 14001

Sistema di gestione per la qualità ambientale

UNI ISO 45001

Sistema di Gestione per la Salute e la Sicurezza Occupazionale

SA 8000:2014

Gestione aziendale attinente alla responsabilità sociale dell'impresa

UNI/PDR 125:2022

Sistema di Gestione per la parità di Genere

UNI ISO 50001:2018

Sistemi di gestione dell'Energia

I Servizi

La multidimensionalità dei nostri servizi ci permette di unire le competenze provenienti da più campi e di fornire, ai singoli cimiteri, una capacità gestionale a 360 gradi.

Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di illuminazione votiva

Espletamento dei servizi riguardanti gli impianti:

- *Installazione nuovi impianti*
- *Manutenzione impianti esistenti*

Gestione del servizio di lampade votive:

- *Nuovi allacci*
- *Gestione bollettazione*
- *Interventi di ripristino*
- *Interventi di efficientamento energetico*

Gestione dei Servizi Cimiteriali integrati

Espletamento dei servizi inerenti i defunti:

- *Inumazioni*
- *Tumulazioni*
- *Esumazioni*
- *Estumulazioni*
- *Traslazioni*
- *Assistenza alle imprese funebri nel trasporto delle salme*

Gestione della Custodia del Cimitero:

- *Vigilanza e sorveglianza*
- *Reception e accoglienza*
- *Portierato*

Manutenzione e cura del Verde cimiteriale:

- *Potatura*
- *Abbattimenti*
- *Sfalcio*
- *Diserbo*
- *Piantumazioni*

Manutenzione ordinaria e pulizia:

- *Pulizia servizi igienici*
- *Pulizia strutture comuni*
- *Pulizia viali e muri*

Assistenza a persone disabili, con servizi di:

- *Golf car per il trasporto dei disabili*
- *Carrozze elettriche per il supporto motorio*

Progettazione, installazione e manutenzione di impianti di pubblica illuminazione

Gestione impianti:

- *Manutenzione ordinaria e straordinaria*
- *Ampliamento o riduzione della linea*

Efficientamento energetico:

- *Installazione soluzioni tecnologiche per il risparmio energetico*
- *Monitoraggio consumi e gestione intensità luminosa degli impianti*

Mezzi di Comunicazione

Una moltitudine di canali di comunicazione rappresenta, per noi, la base di partenza per una corretta gestione del rapporto con l'Utenza. A tal fine, la nostra azienda mette a disposizione della propria clientela quanto segue:

Sito web: www.berlor.it	Sulla nostra pagina Web è possibile • Segnalare disservizi – alla sezione <i>Moduli</i> è possibile selezionare il format di segnalazione più adeguato alle proprie esigenze. La segnalazione verrà inoltrata direttamente all'amministrazione centrale che provvederà tempestivamente a risolvere la situazione. • Richiedere nuovi servizi – indicando i propri estremi, insieme a quelli del defunto, il cliente potrà richiedere l'allaccio di una nuova linea di illuminazione votiva direttamente online, in pochi minuti. Il pagamento potrà essere regolato a scelta tramite bollettino postale o bonifico bancario
Numero Verde 800.433.001	Gratuito sia da rete fissa che mobile, attivo 24 ore al giorno e tutto l'anno, al quale ogni utente potrà chiamare per: • Segnalare eventuali avarie sugli impianti o sulle lampade votive; • Chiedere informazioni di qualsiasi natura sia tecnica che amministrativa del servizio; • Prenotare il servizio di assistenza alle persone con mobilità ridotta; • Richieste di nuovi allacci; • Richieste di voltura contratti, disdette e cambio di domiciliazione bollettini.
Posta elettronica	Ogni struttura cimiteriale da noi gestita ha una sua casella di posta elettronica dedicata, alla quale ogni utente può: • Segnalare eventuali disservizi; • Richiedere l'erogazione di uno dei servizi da noi offerti • Inviare documenti digitali di qualsiasi formato a supporto della propria richiesta/segnalazione • Richiedere informazioni.
PEC berlorgc@pec.it	All'indirizzo di Posta Elettronica Certificata è possibile inviare documentazioni ufficiali con valenza legale, per ogni esigenza dell'utenza o dell'Amministrazione Comunale
Help Desk e Numero Front-Office	Nella maggior parte dei cimiteri da noi gestiti è presente un ufficio di help-desk, nel quale il cliente potrà parlare direttamente con un nostro operatore. Il numero di telefono, sarà attivo durante gli orari di ufficio per assistere l'Utente su qualsiasi tipologia di informazione, chiarimento o segnalazione che necessita condividere. Durante l'orario di chiusura si attiverà il risponditore automatico che segnalerà gli orari di apertura dell'ufficio e rimanderà ad ulteriori canali di comunicazione che potranno essere di aiuto ai bisogni specifici dell'Utenza.
Numero di reperibilità	Verrà fornito al personale addetto uno smartphone, il cui numero sarà opportunamente segnalato in modo da consentire all'utenza di contattare il personale reperibile sia durante gli orari di apertura che durante gli orari di chiusura del cimitero.

Mezzi di Informazione

Un Utente aggiornato è un Utente consapevole dei propri diritti e, di conseguenza, più soddisfatto. A tal fine, per aggiornare la Clientela riguardo la novità sui servizi ad essa garantiti, per comunicazioni sugli orari di apertura straordinaria delle strutture cimiteriali, o anche solo per informazioni di carattere generale, la nostra Azienda utilizza i seguenti strumenti:



Bacheca Avvisi

Ogni ufficio nelle strutture cimiteriali è dotato di una **bacheca per gli avvisi** all'Utenza, dove vengono segnalati:

- Gli estremi per prenotare il **servizio di assistenza ai disabili**, dove previsto
- Gli **orari di apertura** al pubblico del Cimitero e del relativo ufficio
- Gli **estremi per contattare il responsabile** della Struttura e i contatti dell'Ufficio Amministrativo dell'Azienda
- Eventuali variazioni all'orario



Affissioni

In molti cimiteri, il servizio di accompagnamento ai disabili – **completamente gratuito per l'Utenza** - viene pubblicizzato tramite affissioni di cartellonistica pubblicitaria nelle zone Comunali di interesse, come ad esempio le **fermate dei mezzi pubblici**. Nel poster sono indicati gli estremi per la prenotazione così come la descrizione, sintetica, del servizio.



Help-Desk

Lo stesso ufficio cimiteriale è uno dei mezzi di informazione più diretti ed efficaci a nostra disposizione. Impiegando Risorse **del luogo**, la nostra Azienda riesce ad essere vicina alla propria clientela e a capirne le esigenze specifiche. Ogni responsabile viene da noi formato nella gestione dei rapporti con la Clientela, in modo da garantire un servizio utile ma anche gentile e paziente.



News-letter

Il nostro servizio di news letter permette all'utente che lo richiede di essere aggiornato sulle novità riguardanti i servizi Cimiteriali del proprio Comune. Eventuali variazioni degli orari di apertura della struttura, così come l'implementazione di migliorie, la fornitura di nuovi servizi o l'apertura di cantieri di lavoro e la conseguente interdizione all'accesso di alcune aree, sono tutti possibili argomenti oggetto di invio.

I Tempi

I Tempi descritti nella tabella che segue decorrono dal momento di ricezione dell'ordine di servizio, del reclamo o della segnalazione. Per i casi di non urgenza, si intendono a decorrere dal giorno lavorativo successivo a quello di ricezione.

Prestazione	Tempi di inizio	Tempi di esecuzione
Prestazioni inerenti le attività cimiteriali		
Inumazione	90 minuti prima dell'inizio del rito	45/60 minuti
Esumazione	90 minuti prima dell'inizio del rito	60/90 minuti
Tumulazione	90 minuti prima dell'inizio del rito	45/60 minuti
Estumulazione	90 minuti prima dell'inizio del rito	60/90 minuti
Traslazione	90 minuti prima dell'inizio del rito	60/90 minuti
Prestazioni inerenti i servizi di illuminazione votiva		
Nuovo allaccio	12 ore dalla ricezione della segnalazione	15 minuti
Sostituzione lampada spenta	12 ore dalla ricezione della segnalazione	15 minuti
Ripristino blocchi spenti	24 - 48 ore dalla ricezione della segnalazione	60 minuti
Riattivazione servizio sospeso	24 ore dalla ricezione della segnalazione	15 minuti
Prestazioni inerenti i servizi di Illuminazione Pubblica		
Sostituzione punto luce spento	Entro 24 ore	20 minuti
Ripristino intere linee spente	Entro 6 ore	1 ora
Rimozione a fusto/sostegno pericolosi	1 ora	30 minuti
Ripristino chiusini danneggiati	1 ora	20 minuti
Prestazioni inerenti i servizi di accompagnamento ai disabili		
Consegna mezzi di accompagnamento	24 ore dalla ricezione della richiesta	Variabile tra 30 minuti e 1 ora

Le Penali e il Sistema di Controllo

La nostra Azienda prende seriamente la soddisfazione dell'Utenza e delle Amministrazioni Comunali con le quali lavora. A tal fine, per ogni violazione delle tempistiche sopra citate e **in aggiunta a quanto già descritto dal capitolato speciale della specifica struttura, si auto-infligge una penale**, secondo quanto riportato in tabella. I tempi descritti sono in riferimento a quelli di inizio della prestazione, esposti nella pagina precedente.

L'intero ammontare delle penali verrà versato all'Amministrazione Comunale e, a discrezione della stessa, restituito all'Utenza.

Prestazione	Penali	
Prestazioni inerenti le attività cimiteriali	Oltre i 30 minuti	Oltre i 60 minuti
Inumazione	25 €	50€
Esumazione	25 €	50€
Tumulazione	25 €	50€
Estumulazione	25 €	50€
Traslazione	25 €	50€
Prestazioni inerenti l' Illuminazione Votiva	Oltre le 12 ore	Oltre le 24 ore
Nuovo allaccio	10€	20€
Sostituzione lampada spenta	10€	20€
Ripristino blocchi spenti	10€	100€
Riattivazione servizio sospeso	10€	20€
Prestazioni inerenti l' Illuminazione Pubblica	Oltre le 12 ore	Oltre le 24 ore
Sostituzione punto luce spento	10€	20€
Ripristino intere linee spente	50€	100€
Rimozione a fusto/sostegno pericolosi	50€	100€
Ripristino chiusini danneggiati	50€	100€
Prestazioni inerenti i servizi di accompagnamento ai disabili	Oltre i 30 minuti	Oltre i 60 minuti *
Consegna mezzi di accompagnamento	25€	50€

**Per il servizio di accompagnamento dei disabili, i tempi sono in riferimento alla consegna della carrozzina nel luogo richiesto.*

L' Azienda mette in essere **un sistema di vigilanza** del rispetto delle tempistiche. A tal fine, i lavori di intervento sono tracciati attraverso l'utilizzo di **report, indicanti l'orario di inizio e di fine dei lavori**, che i nostri dipendenti compilano a lavori a lavori ultimati e consegnano al proprio responsabile. **Tali report sono sempre accessibili, su richiesta, da parte dell'Amministrazione Comunale e da parte dell'Utenza.**

Questionario di Gradimento

Questionari di gradimenti cartacei: grazie ai questionati di gradimento, ogni Utente può esprimere il proprio giudizio sulla qualità di un servizio. I moduli proposti sono ispirati al sistema dei colori delle luci semaforiche, di facile utilizzo e finalizzati al far esprimere il cittadino su uno o più aspetti di un servizio con le valutazioni di “positivo”, “sufficiente” o “negativo”. Tali questionari, generici e di rapida compilazione, consentono di raccogliere considerazioni in merito alla qualità del servizio prestato; inoltre, gli stessi, presentano in calce una sezione di libera compilazione dove è possibile inserire considerazioni aggiuntive e personali di qualsiasi natura.



SERVIZIO PULIZIA SERVIZI IGIENICI

COME GIUDICA IL SERVIZIO?	Positivo	Sufficiente	Negativo
Pulizia servizi igienici			
Disponibilità, professionalità e cortesia da parte del personale			
Disponibilità di Carta Igienica			
Disponibilità di sapone disinfettante			
Disponibilità di asciugamani cartacei			
Presenza di povere, ragnatele ecc...			
Pulizia dei cestini spazzatura			
Qualità del servizio nel suo complesso			
Esposizione di considerazioni finali o indicazione di eventuali esigenze in merito ai servizi:			

.....



Berlor General Contractor S.r.l.

Via Roma 127, 73041 Carmiano (LE)

Partita Iva: 05054270755 Tel:

0832/601986 Fax: 0832/604039

N. verde: 800.433.001

e-mail: berlor.carmiano@libero.it

pec: berlorgc@pec.it